



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**  
**CAMPUS II – AREIA – PB**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS**  
**CURSO DE BACHARELADO EM MEDICINA VETERINÁRIA**

**FELIPE DE MELO CARVALHO**

**HOSPITAL VETERINÁRIO DA UFPB: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO E ASPECTOS DE GESTÃO**

**AREIA-PB**

**2019**

**FELIPE DE MELO CARVALHO**

**HOSPITAL VETERINÁRIO DA UFPB: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO E ASPECTOS DE GESTÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
como requisito parcial à obtenção do título de  
Bacharel em Medicina Veterinária pela  
Universidade Federal da Paraíba.

**Orientador (a):** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Emanuelle Alícia Santos  
de Vasconcelos

**AREIA-PB**

**2019**

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

C331h Carvalho, Felipe de Melo.

HOSPITAL VETERINÁRIO DA UFPB: AVALIAÇÃO DA  
QUALIDADE DO ATENDIMENTO E ASPECTOS DE GESTÃO /  
Felipe de Melo

Carvalho. - João Pessoa, 2019.

60 f. : il.

Orientação: Emanuelle Alícia Santos de Vasconcelos.  
Monografia (Graduação) - UFPB/CCA.

1. Qualidade. Atendimento. Serviço. Público.  
Usuário.

I. Vasconcelos, Emanuelle Alícia Santos de. II.  
Título.

UFPB/CCA-AREIA

FELIPE DE MELO CARVALHO

HOSPITAL VETERINÁRIO DA UFPB: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO E ASPECTOS DE GESTÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
como requisito parcial à obtenção do título de  
Bacharel em Medicina Veterinária pela  
Universidade Federal da Paraíba.

Aprovado em: 17/10/2019.

BANCA EXAMINADORA

Emanuelle Alcina Santos de Vasconcelos

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Emanuelle Alcina Santos de Vasconcelos  
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Karla Campos Malta

Médica Veterinária MSc. Karla Campos Malta  
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Roseane de Queirós Santos

Administradora MSc. Roseane de Queirós Santos  
Consultora (SEBRAE)

Dedico este trabalho a Deus que sempre foi meu refúgio, ao meu pai Francisco Martins, minha mãe Maria Gorete e a minha irmã Flávia Fernanda que sempre foram uma base na minha vida.

## AGRADECIMENTOS

A DEUS em primeiro lugar pelo dom da vida, por todo o cuidado, por nunca desistir de mim, e pela oportunidade de realizar meu sonho.

Aos meus pais, Maria Gorete de Melo Carvalho e Francisco Martins de Carvalho, por todo ensino, por todo amor, por todas as repreensões, por estarem comigo em muitos momentos difíceis, e por fazerem desse sonho, objetivo pessoal.

A minha irmã Flávia Fernanda de Melo Carvalho, que sempre foi uma alegria na minha vida.

Aos meus avós, Francisca Alves de Melo, Manoel Pompeu Sobrinho (*in memoriam*), Maria das Dores de Lima (*in memoriam*) e Geraldo Martins de Carvalho, que de maneira particular, ajudaram na minha formação enquanto humano.

Aos meus tios e tias que sempre torceram por mim.

A Aliança Bíblica Universitária, que sempre foi minha família em Cristo dentro da Universidade.

Aos meus animais, Tommy, Alfredo e Nick, que todos os dias me ensinam a ser uma pessoa melhor.

Aos meus animais que não estão mais aqui, mas que fizeram parte da minha história (Ralph, Mike, Priscila, Miminho, Bob...) me inspirando a decidir pela Medicina Veterinária.

A minha orientadora Emanuelle Alícia Santos de Vasconcelos, por toda paciência, por toda orientação e pela sua competência enquanto profissional, mais que uma professora, o tipo de pessoa que inspira.

Aos meus amigos, especialmente, José Antônio (Thó) e Tobias por toda paciência em dividir apartamento comigo. Aos amigos da Universidade (Ruth, Bianca, Joyce, Isabela, Felipe Ferreira, Letícia, Márcio, Vanessa, Yago...) aos amigos do prédio "Jandy's House" (Jéssica, Lucas, David, Thiago, Edmilson, Davi, keka, Ewerton...) e aos meus amigos da vida, por todos os momentos felizes que passamos juntos.

Aos professores do Colégio de Nossa Senhora do Carmo, que sempre me incentivaram na busca pelo conhecimento, em especial a Lúcia Pereira (coordenadora), Socorro Ângelo (melhor professora de língua portuguesa de todos os tempos) e João Eduardo (melhor professor de matemática).

Aos professores que passaram por minha jornada enquanto estudante de Medicina Veterinária, pois foram essenciais para eu chegar ao meu objetivo, especialmente a professora Ivia Carmem Talieri que sempre demonstrou paixão pela profissão, e a professora Simone Bopp que me apresentou uma ciência apaixonante, a Anestesiologia.

A todos os pastores (Pr. José Vieira, Pr. Miguel, Pr. Ivan, Pr. Flávio e Pr. Cristian) que me ensinaram e me ensinam a ser cristão.

A todos que contribuíram de alguma forma, meu muito obrigado.

*“Tudo tem o seu tempo determinado, e há tempo para  
todo o propósito debaixo do céu.”*

*Eclesiastes 3:1*



## **RESUMO**

O trabalho visou adquirir informações a despeito do processo de atendimento da clínica de pequenos animais do Hospital Veterinário do Centro de Ciências Agrárias da Universidade Federal da Paraíba. Amparando-se nas teorias da gestão pública e da qualidade e satisfação dos usuários, esse estudo teve por objetivo aferir, mediante abordagem qualitativa e quantitativa, a percepção dos serviços ofertados, segundo a perspectiva de dois pontos de vista distintos: a do usuário e a da equipe técnica que oferece o serviço, por meio do seu superintendente. Dessa maneira foi possível identificar possíveis debilidades e/ou potencialidades do HV/UFPB, enquanto órgão público, com o intuito de motivar a reformulação de práticas de gestão que viabilizem a mudança positiva, a fim de melhorar o ambiente hospitalar e, conseqüentemente, gerar benefícios acadêmicos e sociais. O levantamento de dados se deu mediante a aplicação de questionários. Com os resultados obtidos nesta pesquisa, espera-se contribuir para a compreensão das principais variáveis que incidem sobre a qualidade do atendimento e da gestão do HV/UFPB, ensejando assim, a elaboração de políticas de gestão e direcionamento em termos de planejamento estratégico.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade. Atendimento. Serviço. Público. Usuário.

## **ABSTRACT**

The work aimed to acquire information despite the process of care of the clinic of small animals of the Veterinary Hospital of the Center of Agrarian Sciences of the Federal University of Paraíba. Based on the theories of public management and the quality and satisfaction of users, this study aimed to assess, through a qualitative and quantitative approach, the perception of the services offered, from the perspective of two distinct points of view: the user and the the technical team offering the service through your superintendent. Thus, it was possible to identify possible weaknesses and/or potentialities of the HV/UFPB, as a public body, in order to motivate the reformulation of management practices that enable positive change, in order to improve the hospital environment and, consequently, generate benefits. academic and social. Data were collected through the application of questionnaires. With the results obtained in this research, it is expected to contribute to the understanding of the main variables that affect the quality of care and management of the HV/UFPB, thus leading to the development of management policies and direction in terms of strategic planning.

**KEYWORDS:** Quality. Attendance. Service. Public. User.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Organograma 1: Estrutura organizacional do HV.....	21
Figura 1: Modelo Donabediano. ....	26
Figura 2: Modelo de Matriz SWOT.....	27
Gráfico 1: Identificação dos usuários - sexo.....	33
Gráfico 2: Identificação dos usuários - idade.....	34
Gráfico 3: Identificação dos usuários - escolaridade. ....	35
Gráfico 4: Identificação dos usuários - renda familiar. ....	36
Gráfico 5: Atendimento do HV - recepção. ....	37
Gráfico 6: Atendimento do HV - agendamento de consultas. ....	38
Gráfico 7: Atendimento do HV - Médico Veterinário .....	38
Gráfico 8: Atendimento do HV - procedimento. ....	39
Gráfico 9: Atendimento do HV - estagiários. ....	40
Gráfico 10: Atendimento do HV - tempo de espera. ....	41
Gráfico 11: Atendimento do HV - exames complementares. ....	42
Gráfico 12: Gráfico 12: Estrutura física - acesso. ....	43
Gráfico 13: Estrutura física – segurança. ....	44
Gráfico 14: Estrutura física – (salas, moveis...). ....	44
Gráfico 15: Estrutura física - insumos. ....	45
Gráfico 16: Atendimento do HV - avaliação geral.....	46
Gráfico 17: Atendimento do HV- reuso dos serviços. ....	47
Gráfico 18: Atendimento do HV - indicação.....	47
Quadro 1: Análise do ambiente interno e externo. ....	49

## **LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SIMBOLOS**

%	Porcentagem
C.D.	Conselho Deliberativo
CCA	Centro de Ciências Agrárias
CFMV	Conselho Federal de Medicina Veterinária
CNDL	Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas
CNS	Conselho Nacional de Saúde
E.F.	Ensino Fundamental
E.M.	Ensino Médio
E.S.	Ensino Superior
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FOFA	Força, Oportunidade, Fraquezas e Ameaças
HV	Hospital Veterinário
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MBA	Master in Business Administration
PB	Paraíba
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio
PROGEP	Pró - Reitoria de Gestão de Pessoas
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	15
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA	16
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 OBJETIVO GERAL	17
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	19
2.1 GESTÃO PÚBLICA	19
2.2 FORNECIMENTO DE SERVIÇOS EM SAÚDE	19
2.2.1 HOSPITAIS VETERINÁRIOS	20
2.2.1.1 HOSPITAL VETERINÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA	20
2.2.2 GESTÃO EFICIENTE NO SETOR HOSPITALAR	24
2.3 QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	25
2.3.1. DETERMINAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM SAÚDE	25
2.4 MATRIZ SWOT COMO MODELO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	26
<b>3 METODOLOGIA</b>	28
3.1 NATUREZA E TIPO DE PESQUISA	28
3.2 FONTE DOS DADOS	28
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	29
3.4 ANÁLISE DOS DADOS	30
<b>4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS</b>	31
4.1 ENTREVISTA COM O SUPERINTENDENTE DO HV	31
4.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS USUÁRIOS	33
4.2.1 ANÁLISE SOCIOECONÔMICA DOS USUÁRIOS DO HV/UFPB	33
4.2.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS A RESPEITO DO ATENDIMENTO DO HV/UFPB	36
4.2.3 DETECÇÃO DAS POSSÍVEIS LIMITAÇÕES NO ÂMBITO DA GESTÃO PÚBLICA	48
4.2.4 IDENTIFICAÇÃO DAS PRINCIPAIS DEBILIDADES E POTENCIALIDADES, EM TERMOS OPERACIONAIS, EM RELAÇÃO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO HV/UFPB	48
4.3 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	49

<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>51</b>
<b>6 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>53</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>57</b>
<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO I.....</b>	<b>60</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Hospitais são eixos de difusão de saúde voltados ao atendimento clínico, diagnóstico, tratamento e recuperação de enfermidades. A atividade da equipe hospitalar compreende desde a recepção, através da oferta de uma abordagem satisfatória, passando pelo primeiro contato do paciente com a equipe médica por meio de uma anamnese adequada, até os cuidados de enfermagem com o direcionamento apropriado para o sucesso do tratamento. Para Mansur (2015) o hospital possui como função principal salvar vidas, permitindo que o indivíduo melhore de determinada condição de saúde, promovendo dessa forma a cura esperada.

Segundo dados de uma pesquisa realizada no ano de 2013 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), tem ocorrido de maneira progressiva um aumento populacional no número de animais de estimação no Brasil. São 52 milhões de cães contra 45 milhões de crianças. A cada 100 famílias, 44 criam algum pet, número bem menor quando comparado ao número de famílias com crianças, apenas 36 com crianças de até 12 anos em casa, revela a pesquisa.

Os dados listados acima são justificados, principalmente, pela mudança que tem ocorrido nos padrões das características familiares do país, diminuição da quantidade de filhos por cada casal e maior número de adoção de animais; tal alteração gera um importante nicho mercadológico para a atuação do Médico Veterinário, validando a importância da profissão e comprovando a necessidade da criação de locais apropriados para um oferecimento de um atendimento de qualidade, os Hospitais Veterinários. O setor Pet brasileiro, por meio de suas novas configurações revela que boa parte dos tutores, atualmente, enxergam seus animais com status de membro familiar, construindo dessa forma, uma relação eminentemente afetiva, esses dados foram expostos pela pesquisa realizada pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) Brasil (2017).

De maneira proporcional, cresce a demanda pela busca de serviços veterinários, aumenta o grau da consciência dos tutores em relação aos seus direitos e a importância da qualidade dos serviços prestados a esses, sobretudo no âmbito hospitalar. Nesse contexto, evidencia-se a necessidade de mudanças na lógica de atendimento, visando melhorar a assistência prestada, bem como, a necessidade da

criação de instrumentos de avaliação do serviço oferecido, especialmente na esfera do setor público.

Assim, constata-se, que acolher a todos que procuram os serviços de saúde é extremamente importante para a completa satisfação do usuário. Ouvir os pedidos, assumindo uma postura capaz de identificar as necessidades e oferecer respostas adequadas faz parte do processo da execução de atividades em saúde. A abordagem adequada possibilita regular a oferta de ações e métodos mais satisfatórios contribuindo para o deleite do usuário.

A Universidade Federal da Paraíba (UFPB), especificamente, através do Campus de Ciências Agrárias, por meio do Hospital Veterinário (HV), localizado nas dependências da instituição, na cidade de Areia – PB, além da sua importância social, tem buscado respeitar o terceiro tripé que sustenta a Universidade, a extensão, oferecendo à população da região, atendimento público veterinário. O Hospital tem atuado em diversas áreas como um órgão que visa garantir a assistência médica veterinária, tanto preventiva como curativa aos seus pacientes, além da atuação enquanto núcleo médico de pesquisa.

Visando compreender a percepção dos usuários e do gestor, responsável pela instituição, a respeito da qualidade do atendimento oferecido no Hospital Veterinário da UFPB, faz-se necessário o desenvolvimento dessa laboração de investigação. Por essa pesquisa almejou-se inquirir se existe atendimento adequado, segundo a missão do HV e dentro dos preceitos da gestão pública, visando o bem estar do paciente por parte da equipe que forma a instituição; como também verificar a adequação da estrutura física do local em relação aos serviços prestados.

A pesquisa centrar-se-á na clínica de pequenos animais, pelo fato da mesma registrar um maior fluxo de atendimento e, conseqüentemente, de proprietários, em comparação com a clínica de grandes animais, fornecendo maiores subsídios em termos de dados e informações para construção desse estudo.

## 1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

Segundo o Dicio (2009) podemos inferir que qualidade é o “atributo que designa uma característica boa de algo ou de alguém; virtude ou dom.”

A qualidade dos serviços oferecidos por órgãos públicos tem sido algo amplamente discutido e notoriamente visto como motivo de polêmica, principalmente



referindo-se às instituições hospitalares. Diante de situações de emergência é esperado um atendimento adequado e completo. Quando isso não é suprido coloca-se em xeque uma máxima da gestão pública: a obediência aos princípios da eficiência e eficácia no atendimento, deixando, conseqüentemente, os usuários insatisfeitos.

Para que se possa entender a importância da discussão do que é qualidade, torna-se imperioso relacionar essa palavra com a satisfação de alguém. Em um Hospital Veterinário não é diferente, os usuários usam sua imensa percepção através de uma noção pessoal de contentamento em diversas apresentações durante o tempo em que passam no local.

Schmith (2004) fala que é extremamente importante conhecer como os usuários avaliam o atendimento para que dessa forma seja possível repensar as práticas profissionais, melhorar a qualidade dos serviços, e intervir sobre a forma de organização da prestabilidade oferecida, visando o seu aperfeiçoamento.

A partir de tais considerações, o problema de pesquisa que se levanta é: “como os serviços prestados pelo Hospital Veterinário da UFPB são percebidos pelos usuários e por aquele que os oferta (gestor do HV)? Secundariamente, questiona-se: “como é percebida a infraestrutura hospitalar? As expectativas dos usuários desse serviço público estão sendo supridas?”

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 OBJETIVO GERAL

Realizar um levantamento quantitativo a respeito da qualidade do atendimento oferecido pelo Hospital Veterinário da Universidade Federal da Paraíba, sob a ótica dos usuários e dos prestadores (na pessoa do gestor) de serviço da clínica de pequenos animais.

### 1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar o perfil socioeconômico dos usuários do HV/UFPB;
- Estabelecer uma análise comparativa entre as percepções dos usuários e do gestor do HV/UFPB;

- Identificar as principais debilidades e potencialidades, em termos operacionais, em relação à prestação dos serviços do HV/UFPB;
- Detectar possíveis limitações no âmbito da gestão pública;
- Construir a Matriz SWOT do HV/UFPB.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 GESTÃO PÚBLICA

A gestão pública está correlacionada com o conjunto de instituições que exercem ações em prol do interesse da população de um determinado local. Segundo Oliveira (2017) o objetivo principal da administração pública é o de procurar sempre suprir as necessidades básicas e interesses de um grupo de indivíduos, ou seja, todo e qualquer ato exercido no segmento da gestão pública sempre deverá servir aos cidadãos, uma vez que o interesse público é ostensivamente superior ao privado.

No texto da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, em seu Art. 37, fica estabelecido que “a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

De acordo com o que foi exposto, é importante destacar aquilo que designa-se de eficiência, que conforme Dicio (2009) significa: capacidade de realizar tarefas ou trabalhos de modo eficaz e com o mínimo de desperdício; produtividade, poder, capacidade de ser efetivo; efetividade, eficácia, agir com produtividade e competência. Na gestão pública é imprescindível ser eficiente, pois os serviços devem atender de maneira satisfatória o usuário.

Meirelles (2002) dissertou sobre os princípios da administração pública, e eles são divididos em algumas regras, são elas: legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência, citadas anteriormente, além dessas, ele acrescenta: razoabilidade, proporcionalidade, ampla defesa, segurança jurídica, motivação e supremacia do interesse público. Ele ainda afirma que a administração pública é aquilo que é imposto a todo agente público para que esse possa realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento profissional. Acrescenta que o dever da boa administração se deve a eficiência com que essa é realizada.

Importa salientar que estas regras são uma das questões que mais vale a pena acentuar, pois são instrumentos profundamente vultosos para se poder exigir dos gestores de instituições públicas qualidade nos serviços prestados e/ou oferecidos.

### 2.2 FORNECIMENTO DE SERVIÇOS EM SAÚDE

Aumond (2004) comenta que serviço é o atendimento prestado ao usuário, ofertando a esse uma resolução à sua carência, garantindo, dessa forma, qualidade ao serviço oferecido.

De acordo com Lazzarotto (2004), as organizações que propiciam saúde, diferente das demais, precisam se moldar ao comportamento dos seus usuários. Declara ainda que elas possuem uma peculiaridade na mudança dos processos, por desenvolverem atividades clínicas e preventivas; além de conferirem uma transmutação no estado de saúde e conduta de seus usuários.

## 2.2.1 HOSPITAIS VETERINÁRIOS

A Resolução de 1275/2019 do CFMV estabelece que os Hospitais Veterinários são centros capazes de assegurar assistência médico-veterinária curativa e preventiva aos animais, com suporte ao público em período integral (24 horas), com a presença permanente e sob a responsabilidade técnica de um Médico Veterinário.

O HV/UFPB, por ser um hospital escola é regido também pela resolução 1137/2016 do CFMV que afirma que Hospitais Veterinários e Clínicas Veterinárias de ensino são locais que ofertam laboratórios didáticos especializados de ensino, pesquisa e extensão, integrados ao projeto pedagógico do curso e destinados a formação do médico veterinário.

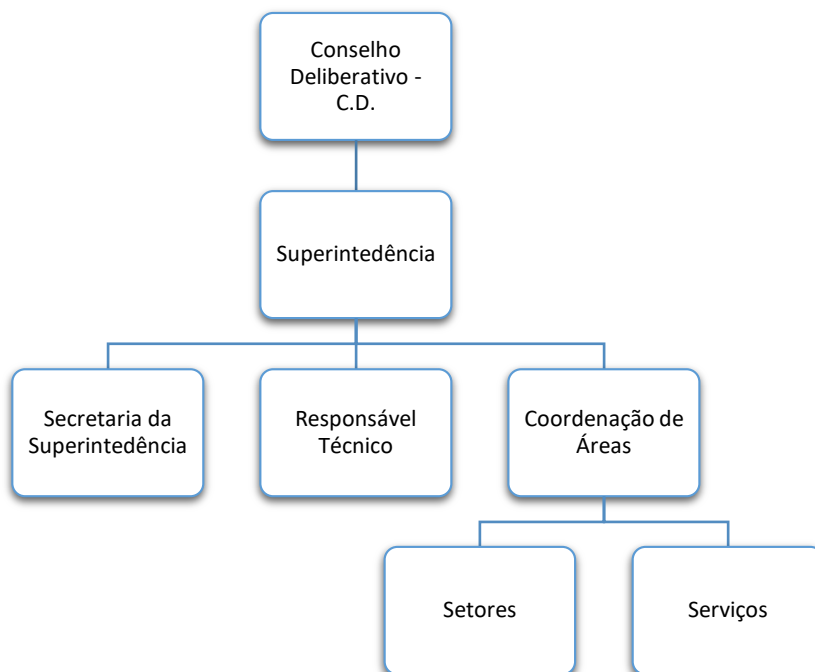
### 2.2.1.1 HOSPITAL VETERINÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Segundo a Resolução 01/2011 do Conselho de Centro do Centro Ciências Agrárias/UFPB atualizada em reunião extraordinária no dia 25 de fevereiro de 2019, em seu artigo 2º, o HV/UFPB tem por finalidade viabilizar meios e condições de ensino aos alunos do curso de Medicina Veterinária da UFPB em todas as atividades profissionais. Além disso, o artigo descreve que o HV/UFPB primará pela excelência na prestação de serviços de atendimento médico-veterinário e pela indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. Descreve outras finalidades, porém faz-se necessário focar nos itens III e V que falam sobre a prestação de serviços à comunidade sob a forma de atendimento, nas diversas áreas da Medicina Veterinária; e apoio e execução de atividades de extensão junto às comunidades rural e urbana

por meio de assistência médico-veterinária, consultoria agropecuária e de saúde pública, respectivamente.

a) estrutura organizacional

Organograma 1: Estrutura organizacional do HV.



Fonte: Resolução 01/2011 do Conselho de Centro do Centro de Ciências Agrárias/UFPB.

Ao conselho deliberativo compete: apreciar matérias relacionadas a assuntos patrimoniais; analisar as propostas de convênios; apreciar e aprovar os planos gerais de atividades do HV/UFPB; avaliar pedidos de afastamento dos servidores lotados no HV/UFPB; emitir parecer de remoção dos servidores lotados no HV/UFPB; decidir sobre propostas de recursos que assegurem receitas para a manutenção dos setores e serviços do HV/UFPB; propor alterações no regimento do HV/UFPB; zelar pela manutenção dos padrões profissionais técnicos e éticos apropriados ao exercício da Medicina Veterinária, dentre outras atribuições.

À superintendência compete convocar as reuniões do conselho deliberativo; coordenar e fiscalizar as atividades do HV/UFPB e suas dependências; aprovar escala de férias dos servidores lotados no HV/UFPB; representar o HV/UFPB junto ao Conselho do Centro de Ciências Agrárias; responder diretamente à Direção do CCA, dentre outras atribuições.

À secretaria da superintendência compete cumprir o regimento do HV/UFPB; elaborar e processar o expediente da superintendência; expedir a convocação para reunião do C.D. e secretariá-las; organizar os dados e documentos necessários à elaboração dos relatórios da superintendência; proceder à seleção dos documentos a serem organizados e organizar fichários; providenciar o levantamento e requisição de material de consumo para a superintendência; exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo superintendente, dentre outras ações.

À coordenação de áreas compete auxiliar o superintendente do HV/UFPB na organização e supervisão das atividades desenvolvidas no âmbito da sua área; propor adaptações, inovações e ajustes que padronizem e dinamizem o trabalho desenvolvido sob sua coordenação, viabilizando maior economia, eficiência, rapidez e qualidade; elaborar planejamento periódico do material necessário para realização de aulas práticas desenvolvidas na área sob sua coordenação, dentre outras atribuições.

Ao responsável técnico compete cumprir as normas do Conselho Regional de Medicina Veterinária da Paraíba relativas à Responsabilidade Técnica dos Hospitais Veterinários.

Quanto aos setores e serviços, o HV/UFPB é constituído por setores que oferecem serviços de atendimento clínico, cirúrgico, sustentação e auxílio diagnóstico, que devem dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

#### b) Instalações

O HV dispõe de instalações próprias, compostas pelos seguintes ambientes:

- saguão de entrada/sala de espera;
- secretaria, recepção e arquivo;
- administração do HV/UFPB;
- sanitários feminino e masculino;
- ambulatórios;
- dispensário;
- expurgo;
- lavanderia;
- secagem e embalagem;

- laboratório de histologia e histopatologia;
- laboratório de patologia clínica;
- laboratório de medicina veterinária preventiva;
- sala de aulas práticas;
- sala de fluidoterapia, preparo e recuperação anestésica de pequenos animais;
- vestiários;
- sala de antissepsia e paramentação;
- centro cirúrgico de grandes animais;
- centro cirúrgico de pequenos animais;
- esterilização e expedição;
- radiologia;
- ultrassonografia;
- ambiente para servidores;
- piquete para grandes animais;
- sala de aulas práticas de grandes animais;
- ambulatório de grandes animais;
- sala de enfermagem de grandes animais;
- sala para material de contenção e apoio;
- sala para ração;
- sala para Médicos Veterinários;
- sala para plantonistas;
- baias para grandes animais.

c) serviços oferecidos

- serviço de clínica médica de equídeos;
- serviço de clínica médica de pequenos animais;
- serviço de clínica médica de ruminantes;
- serviço ambulatorial de animais selvagens;
- serviço de patologia clínica veterinária;
- serviço de patologia veterinária;
- serviço de obstetrícia e reprodução animal;

- serviço de oftalmologia veterinária;
- serviço de anestesia veterinária;
- serviço de clínica cirúrgica de pequenos animais;
- serviço de clínica cirúrgica de grandes animais;
- serviço de diagnóstico por imagem;
- serviço de medicina veterinária preventiva;
- serviço de atendimento a suínos;
- serviço de acupuntura veterinária;
- serviço de dermatologia veterinária;
- serviço de medicina aviária.

### 2.2.2 GESTÃO EFICIENTE NO SETOR HOSPITALAR

Conforme afirma Cervone (2013), o revés de uma gestão eficiente no setor hospitalar passa por fatores como a expansão da oferta de serviços aos usuários, a formação de profissionais altamente habilitados e preparados para lidar com a vida dos pacientes, o alinhamento de padrões e mecanismos eficientes de funcionamento e a realização de técnicas de segurança ao paciente, entre outros.

Cervone (2013) ainda fala que a busca contínua pelo aprimoramento e aperfeiçoamento é imprescindível para a gestão hospitalar eficiente, e nesse contexto, os selos, conquistas ou creditações são muito importantes, pois certificam as boas práticas. Em similitude, é como um profissional que, na busca pelo crescimento, procura aperfeiçoar-se em cursos de pós-graduação ou MBA.

Para Cervone (2013) um hospital que é referência em determinada área, deve, de maneira imprescindível, ter os melhores profissionais, as melhores técnicas e sem dúvida alguma, as melhores práticas à disposição dos seus pacientes.

Cervone (2013) conclui sua fala dizendo que a administração hospitalar moderna baseia-se na transparência de dados e nos objetivos claramente expostos. O envolvimento, a incorporação e a homogeneidade de todos os colaboradores e do corpo clínico profissional fazem com que o produto dessas ações seja extremamente satisfatório; e quem logra com essas posturas são os pacientes (animais) e usuários (proprietários), no caso da medicina veterinária.



## 2.3 QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Para Vavra (1993), a qualidade é uma condição de excelência, e pode ser entendido como o mais alto padrão já granjeado, o contrário de algo malfeito ou fraudulento.

Pride e Ferrel (2000) confirmam que a qualidade de um serviço só é percebida por quem a consome quando esse o utiliza, por meio de percepção ele avalia se o serviço atendeu ou superou suas expectativas.

Bogmann (2002) traz o seguinte conceito sobre o que é satisfação: que ela pode ser considerada como algo que permite entender a percepção do que seria qualidade; onde ela é mensurada pelo benefício gerado pelo produto ou serviço utilizado.

### 2.3.1. DETERMINAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM SAÚDE

Para que se fosse avaliado a qualidade dos serviços de saúde, foi desenvolvido o modelo Donabediano, que de acordo com Malik e Schiesari (1998) está baseado em uma tríade que analisa estrutura, processo e resultado, isso está pontualmente ligado a Teoria Geral dos Sistemas (input/process/output). Dessa forma:

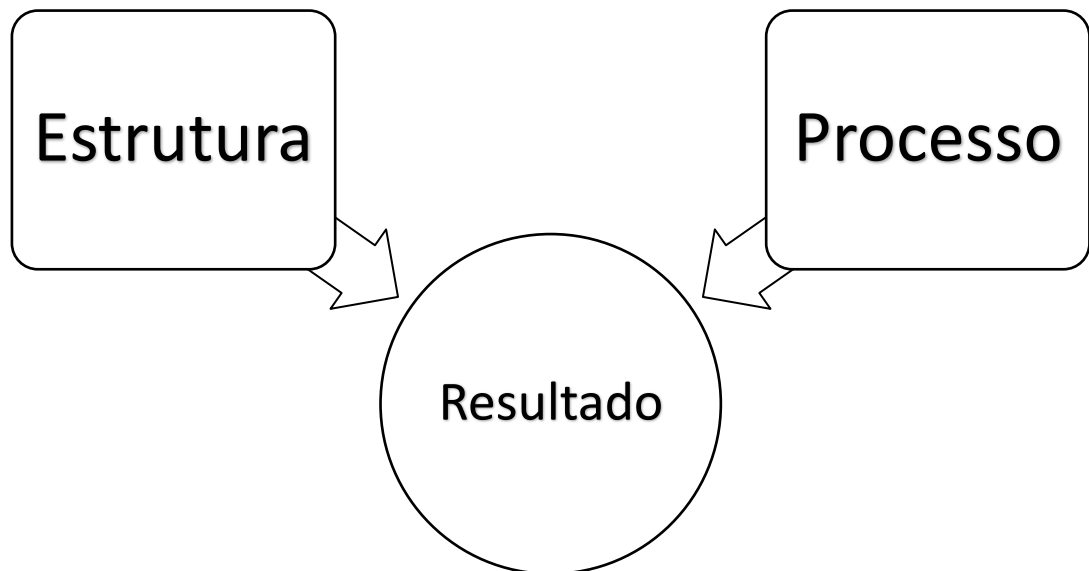
- Estrutura: analisa os recursos físicos, humanos, materiais e financeiros, se há a presença de sistemas de informação e instrumentos normativos; além de apoio político e institucional, nessa primeira coluna encontram-se os recursos que trazem estabilidade, àquilo que é crucial para a oferta do atendimento assistencial;

- Processo: avalia as atividades que envolvem os profissionais de saúde e seus usuários, baseados em valores aceitos, de acordo com a visão técnico-administrativa. Está relacionado desde o momento de busca do usuário, passando pela forma como ele é atendido pelos profissionais, até a forma como é realizado o diagnóstico, como também a maneira que o tratamento é estabelecido, ou seja, como dão atenção a todos os graus, iniciando pelo fato do usuário requerer aquela organização e não uma outra.

- Resultado: relaciona-se ao efeito do estado de saúde do usuário. O resultado é o alcance de propriedades efetivas previamente previstas, é a adição da estrutura e do processo, concedido ao usuário. Podemos compreender que resultado parte do princípio da satisfação das expectativas criadas e que é uma das características mais

importantes na avaliação da qualidade em saúde, sendo assim, vale frisar que se os pilares estrutura e processo não forem positivos, o resultado esperado não será alcançado, pois é diretamente conexo, formando, portanto, o tripé da excelência do alicerce em saúde.

Figura 1: Modelo Donabediano.



Fonte: Malik e Schiesari (Adaptado), 1998.

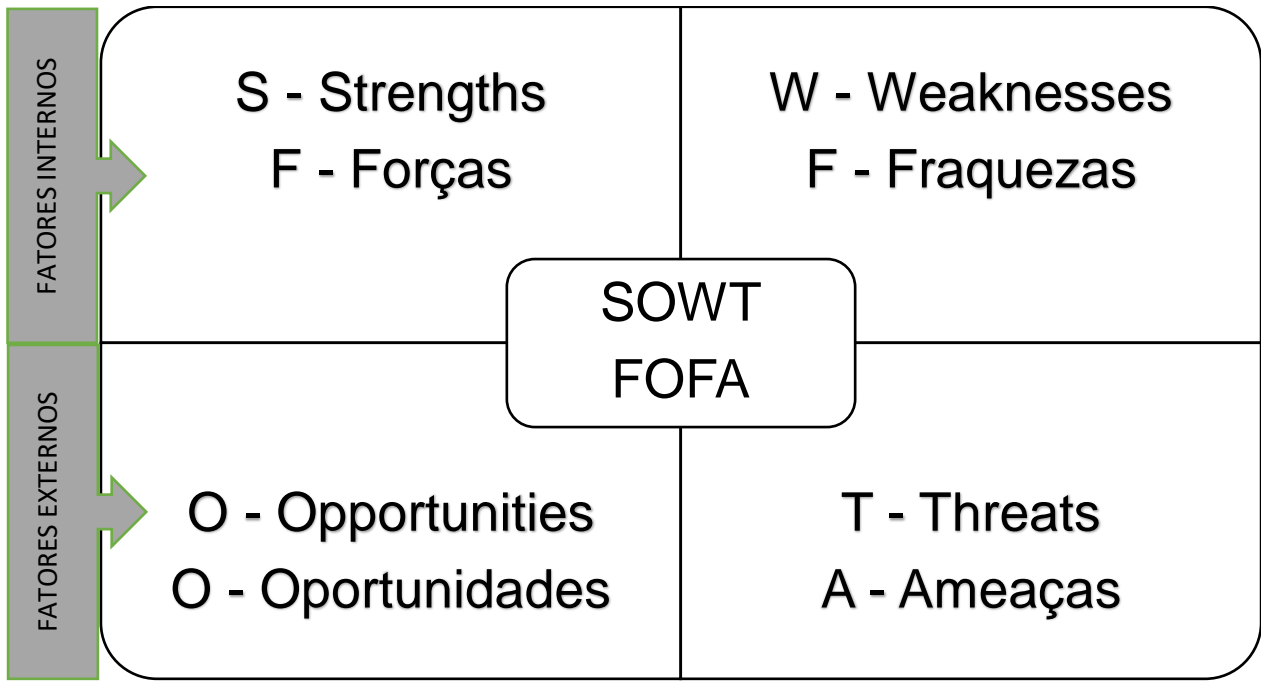
## 2.4 MATRIZ SWOT COMO MODELO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A análise SWOT é um método utilizado na administração para realizar um reconhecimento do ambiente interno e externo com o intuito de formular estratégias que visam melhorar os aspectos de gestão em instituições. Nesse reconhecimento são identificados forças e fraquezas, como também oportunidades e ameaças para esta instituição. (RIBEIRO NETO, 2011)

SWOT é a abreviação de Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças). O uso dessa técnica se desdobra no ambiente interno (Forças e Fraquezas) e externo (Oportunidades e Ameaças). As questões voltadas ao ambiente interno estão ligadas a avaliações voltadas ao posicionamento atual da instituição, essas questões relacionam-se com fatores como recursos humanos (capacidade, experiência e etc.) e recursos organizacionais

(estrutura, instalações, equipamentos e etc.). Os pontos ligados ao ambiente externo referem-se a previsões para o futuro que fogem da alçada da instituição.

Figura 2: Modelo de Matriz SWOT.



Fonte: Paula (Adaptado), 2015.

Quando combinados as análises referentes aos fatores internos e externos, a instituição passa a ter um diagnóstico minucioso da atual situação e das oportunidades que poderão surgir. Dessa forma a organização pode se preparar para o futuro, com um alicerce seguro baseado em um estudo repleto de informações importantes que contribuirão para a tomada de decisões e para a elaboração de um planejamento tático, que contribua para alcançar os objetivos e resultados desejados.

A matriz SWOT oferece ao gestor a oportunidade de ter um conhecimento mais aprofundado, pois através dela é possível compreender fatores que afetam diretamente o desempenho da organização, ela instiga o gestor a definir prioridades, a se preparar para possíveis adversidades, como também a entender como a instituição é enxergada.

### 3 METODOLOGIA

Nesta seção serão apresentados os procedimentos metodológicos a fim de se obter os objetivos pretendidos.

Demo (1987) afirma que a metodologia está fundamentada na forma como os procedimentos serão utilizados, para que assim seja feito a ciência, isto quer dizer que são as ferramentas usadas para o desenvolvimento de estudos e os caminhos percorridos até que haja o alcance do conhecimento.

#### 3.1 NATUREZA E TIPO DE PESQUISA

Quanto aos procedimentos, essa pesquisa pode ser classificada como pesquisa bibliográfica, documental e descritiva. Santos (2007) fala que a pesquisa descritiva é um levantamento das características previamente conhecidas. É normalmente feita na forma de levantamentos ou observações sistemáticas do objeto de estudo escolhido.

Quanto ao método de procedimento, essa pesquisa enquadra-se na tipologia de dados secundários, uma vez que os mesmos foram coletados mediante aplicação de questionários.

Quanto à forma de abordagem, o estudo é classificado como sendo qualiquantitativo, que nada mais é que a junção dos métodos qualitativos e quantitativos, o primeiro está voltada para a coleta de informações abstratas, e o segundo para coleta de informações estatísticas, ou seja, aquilo que irá estimar os dados para o estudo, nesse tipo de exploração, o pesquisador é analista, ele não vai caracterizar, irá apenas confirmar.

#### 3.2 FONTE DOS DADOS

Os dados foram coletados no Hospital Veterinário da UFPB no mês de Outubro no ano de 2019, especificamente na clínica de pequenos animais. Foram aplicados dois tipos de questionários, um presencialmente (Apêndice A) e outro por meio de formulário eletrônico (Apêndice B): um destinado ao superintendente; e um segundo destinado aos usuários do HV. Por essa estratégia metodológica, objetivou-se estabelecer um comparativo entre as percepções de duas dimensões diferentes,

podendo, portanto, dessa forma mensurar o nível de excelência oferecido a partir de opiniões distintas.

### 3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Roesch (1999) fala que população é um conjunto de pessoas que se deseja entrevistar para a finalidade de um estudo.

A amostra nada mais é do que um fragmento de uma população já definida, da qual serão apanhados os dados. Esse fragmento deverá corresponder representativamente sua totalidade. Existem dois métodos para se obter uma amostra: a probabilística e a não probabilística (DIAS et al, 2003).

A definição da amostragem foi fundamentada na fórmula de Barbetta (2002), de acordo com a demonstração matemática abaixo:

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2} \quad n = \frac{N.n_0}{N+n_0} \quad (\text{Equação 01})$$

Em que:

$n_0$  = é a primeira aproximação perto da amostra

$E_0^2$  = é o erro amostral tolerável

$N$  = é o número de elementos da população

$n$  = é o tamanho da amostra

Para calcular o tamanho da amostra foi utilizado uma população de 355 usuários mensais, baseado na média aritmética do número de atendimentos do segundo semestre de 2018, com margem de erro amostral de aproximadamente 6%. Além disso, o quantitativo amostral é justificado pela operacionalidade e economicidade da pesquisa, haja vista a limitação de tempo, de recursos financeiros e humanos para sua execução.

Usando a fórmula acima e respeitando o erro amostral pré-estabelecido aproximado de 6%, obteve-se uma amostra de 150 pessoas que foram entrevistadas para este estudo.

### 3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta dos dados, os mesmos foram tabulados e tratados a fim de se eliminar possíveis vieses, informações atípicas (*outliers*) e dados faltantes. Para fins de apresentações e discussões dos resultados, recorreu-se à análise descritiva dos dados, além da abordagem quali-quantitativa, amparando-se na construção de quadros e gráficos.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Após a aplicação dos questionários, os dados foram tabulados e convertidos em texto descritivo e gráficos, os quais são apresentados e discutidos ao longo desse capítulo.

### 4.1 ENTREVISTA COM O SUPERINTENDENTE DO HV

Para via de comparação, entrevistar o superintendente do Hospital Veterinário da Universidade Federal da Paraíba tornou-se imprescindível, pois dessa forma pôde-se obter mais dados pela perspectiva de quem oferta os serviços veterinários, trazendo contribuições importantes para esta pesquisa.

[...] os dados que podem ser analisados, tendo como procedimento de coleta uma entrevista, são inúmeros e o produto verbal transcrito é um dos possíveis recortes desses dados. Dessa forma, temos optado, atualmente, por utilizar as expressões e informações advindas da entrevista, dados advindos da entrevista, verbalizações advindas da entrevista, ao invés da expressão, a entrevista foi transcrita e analisada, pois, como apontamos, muitas podem ser as informações transcritas, de natureza verbal ou não-verbal, e muitos podem ser os dados a serem analisados (MANZINI, 2006, p. 371).

O superintendente citou que o HV dispõe de 5 (cinco) Médicos Veterinários, 19 (dezenove) servidores técnicos, 3 (três) terceirizados e 18 (dezoito) Médicos Veterinários residentes, atuando entre a clínica de pequenos animais e a clínica de grandes animais. Quando perguntado se o número de servidores técnicos e terceirizados, incluindo o número de médicos, era suficiente, ele deixou claro que os de servidores sim, “são capazes de lidar com a rotina”, porém seria necessário que fosse triplicado o número de terceirizados.

Durante a entrevista, o gestor falou que, anualmente, os servidores técnicos precisam cumprir uma carga horária mínima de cursos de capacitação que, segundo ele, não precisa ser, necessariamente, na área de atuação, de 2 (dois) a 3 (três) cursos em média.

No que concerne às capacitações dos servidores técnicos efetivos, convém ressaltar que o Hospital não é responsável por ofertá-las, uma vez que as mesmas são de responsabilidade da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP/UFPB). Já os terceirizados não participam de nenhuma capacitação, pelo menos, isso não é

exigido deles, pois quando uma instituição terceiriza um serviço de uma empresa, é esperado que essa seja especializada naquela atividade em específico, dessa forma o profissional que ocupa o cargo, deve ter total capacidade técnico-profissional de desempenhar suas funções.

Quando questionado sobre o estado atual dos equipamentos, o entrevistado falou que “a quantidade está em conformidade com as necessidades do HV, porém o estado de conservação fica a desejar, pois a UFPB não possui um setor que trate de manutenção de equipamentos”.

O superintendente falou em outro momento que a quantidade dos insumos hospitalares que seriam necessárias para as necessidades do hospital estão bem abaixo do que seria considerado ideal. Ele explicou que o dinheiro vem direto do Ministério da Educação (MEC), e que nesse ano de 2019 o esperado seria R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), porém com o corte orçamentário executado pelo Governo Federal de 30% (trinta por cento), R\$ 90.000,00 (noventa mil reais) foram retirados, e o que se tem hoje é em termos de valores, inferior ao que se tinha no ano de 2018.

No que concerne aos aspectos de gestão do HV foi informado que nunca foi feito um levantamento com o intuito de avaliar a qualidade do atendimento prestado à sociedade. Quando indagado sobre a construção da Matriz SWOT ou FOFA<sup>1</sup>, ele informou que nunca foi realizado.

No decorrer da entrevista ele afirmou que o HV vem cumprindo seu papel na integração de ensino, pesquisa e extensão, falou que o hospital oferta espaço para as aulas e para os projetos de extensão, além de possibilitar a realização de pesquisas das mais diversas. Em suas palavras ele atesta que “o HV está sustentando o curso”.

Quando questionado sobre o futuro do HV, o gestor finaliza sua fala constatando que as projeções são péssimas, pois diante da política do atual governo, que visa dificultar o funcionamento das instituições de ensino através das criações de novas legislações, o porvir é marcado por incertezas.

Finalizando a entrevista, declarou a importância deste trabalho de pesquisa e afirmou que através dele será possível identificar as falhas e, conhecendo-as, será possível melhorar em vários aspectos.

---

<sup>1</sup> Ferramenta de gestão usada para fazer análise de cenário. SWOT é o acrônimo para Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats. FOFA é a sigla traduzida que significa Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças.



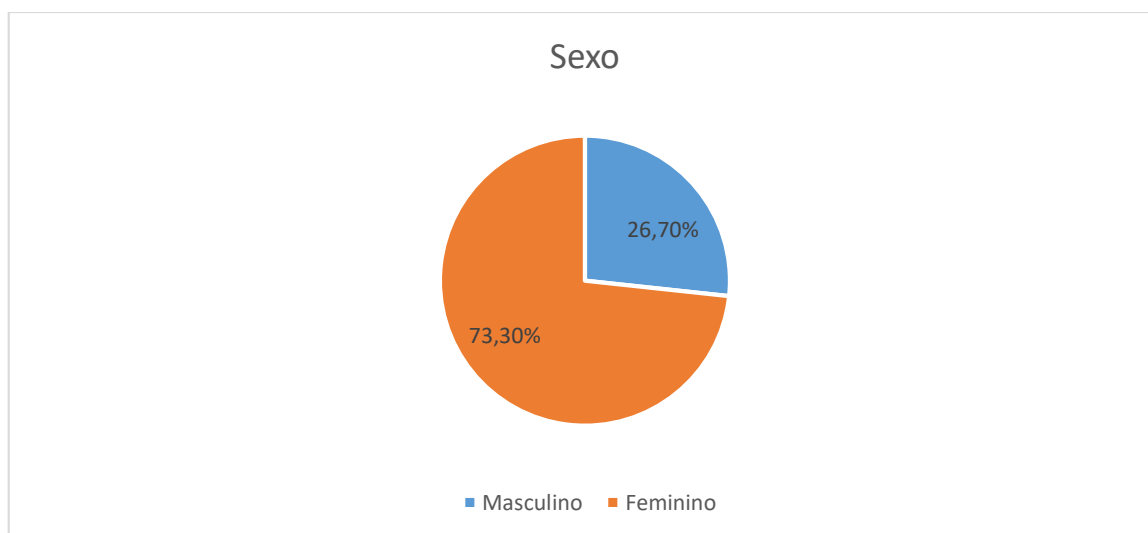
## 4.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS USUÁRIOS

A percepção dos usuários através de uma avaliação minuciosa a respeito da qualidade do atendimento de um serviço, ainda continua sendo o melhor parâmetro para a determinação do nível de assistência que esse serviço oferece, e conforme descrito no capítulo 2 deste trabalho, somente quem consome um serviço pode confirmar se há ou não qualidade.

### 4.2.1 ANÁLISE SOCIOECONÔMICA DOS USUÁRIOS DO HV/UFPB

Um dos objetivos dessa pesquisa é traçar o perfil socioeconômico do público que procura os serviços prestados pela clínica de pequenos animais do Hospital Veterinário da UFPB.

Gráfico 1: Identificação dos usuários - sexo.



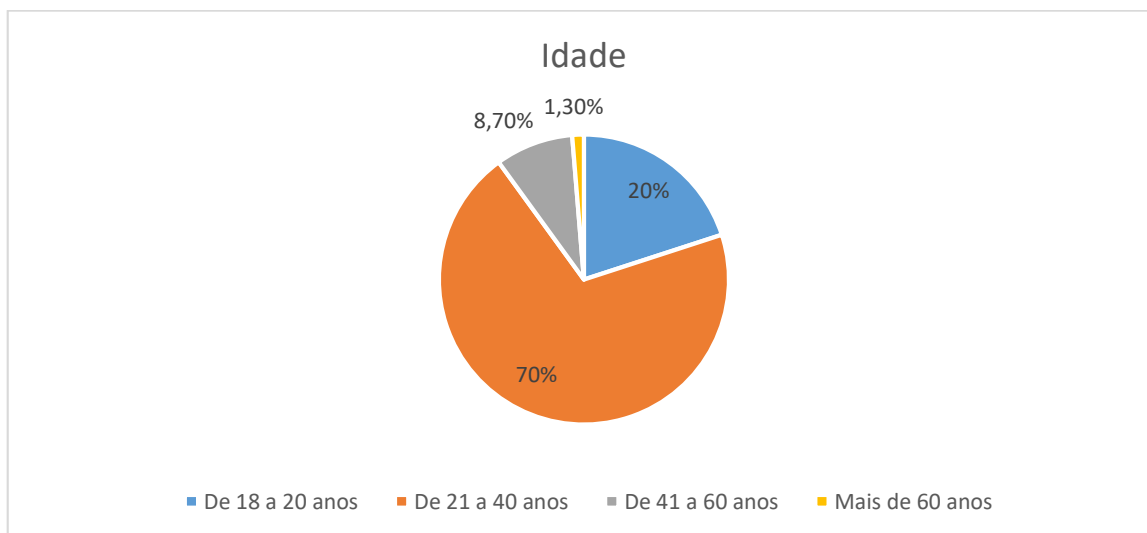
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Analisando os dados, foi constatado que a maioria, 73,3% dos usuários são do sexo feminino, enquanto 26,7% são do sexo masculino, conforme exposto no *gráfico 1*. Esses dados podem estar relacionados com estudos que comprovam que a mulher, devido ao fato da socialização que recebem, se tornam responsáveis, quase que exclusivamente pela manutenção das relações sociais de cuidados e pela prestação de serviço aos outros, e isso é refletido diretamente na forma como elas enxergam a

necessidade de zelar pelo próximo (animal ou humano). (GOMES; NASCIMENTO; ARAÚJO, 2007)

Afora tais pesquisas, convém destacar um estudo realizado no ano de 2014 pela equipe de pesquisadores do Hospital Geral de Massachussetts, nos Estados Unidos, que pode explicar o porquê das mulheres serem maioria na procura por atendimento para seus animais. Os cientistas constataram que as mulheres ao verem seus Pets, tinham áreas ativadas dos seus cérebros semelhantes aos de quando viam imagens dos seus filhos, áreas relacionadas a funções como emoção, recompensa e afiliação. Se as mulheres tendem a perceber seus PETs como filhos, naturalmente, também estão mais propensas a dispensar maior cuidado e zelo aos seus animais. (STOECKEL et al., 2014).

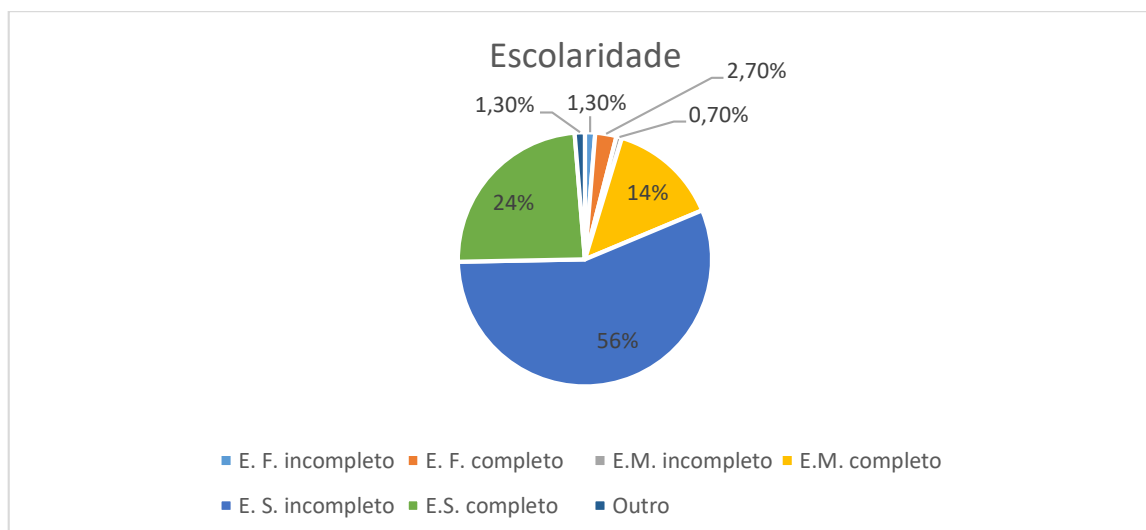
Gráfico 2: Identificação dos usuários - idade.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

No que concerne ao quesito “idade” dos usuários, pode-se constatar uma variedade significativa, dos entrevistados, 70% fazem parte do grupo de pessoas com idade que variam de 21 a 40 anos, 20% encontram-se dentro do grupo de 18 a 20 anos, 8,7% no de 41 a 60 anos, e apenas 1,3% no de mais de 60 anos, conforme *gráfico 2*.

Gráfico 3: Identificação dos usuários - escolaridade.



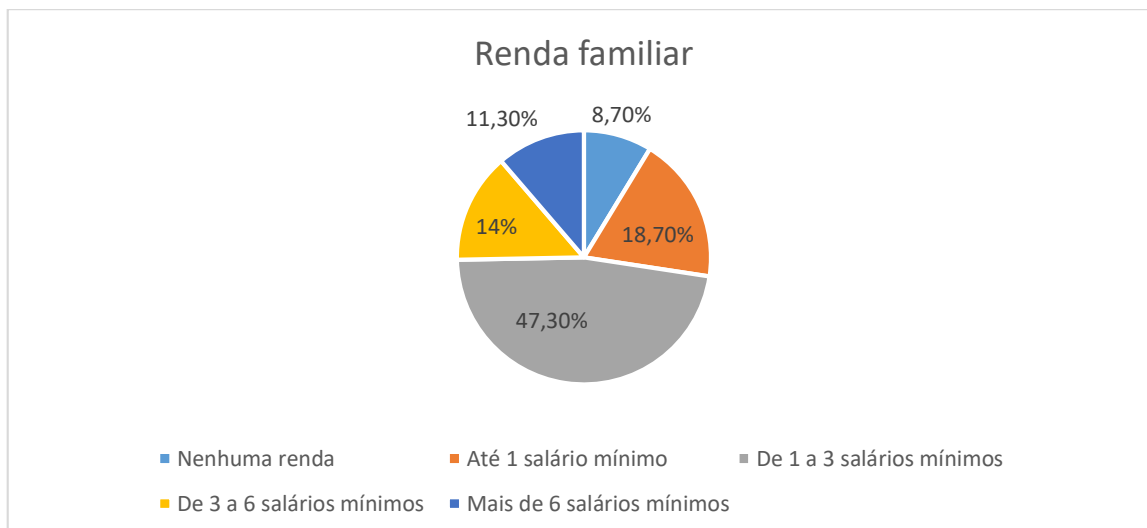
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Visando identificar o grau de formação dos usuários do HV, questionou-se o nível de escolaridade, sendo obtido o seguinte resultado: um grupo de 56% possui o ensino superior incompleto, 24% possuem o ensino superior completo, 14% possuem o ensino médio completo, 2,7% possuem o ensino fundamental completo, 1,3% possuem o ensino fundamental incompleto, 0,7% possuem o ensino médio incompleto e 1,3% possuem um outro nível de escolaridade que não foi informado (*gráfico 3*). Esses valores podem ser entendidos, devido ao fato do hospital estar dentro de uma Universidade e boa parte dos seus usuários serem os próprios alunos da instituição, isso explica o alto número de usuários com o nível de escolaridade dentro dos grupos “ensino superior incompleto e completo”.

Solidificando o resultado acima importa destacar um estudo que usou a escolaridade como indicador socioeconômico realizado no Brasil, utilizando dados da Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios (PNAD), corrobora com os dados descritos acima, quanto maior o nível de escolaridade, tanto entre idosos como em jovens, maior a percepção a respeito de ir em busca de serviços de saúde. (LIMA; BARRETO; GIATTI, 1998).

Além desses fatores, pode-se inferir que o nível de escolaridade registrado pelos entrevistados possa ter sofrido significativa influência da participação feminina na amostra, uma vez que 73% são mulheres e que, conforme dados do IBGE (2018), as mesmas têm mais anos de estudos quando comparadas aos homens.

Gráfico 4: Identificação dos usuários - renda familiar.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

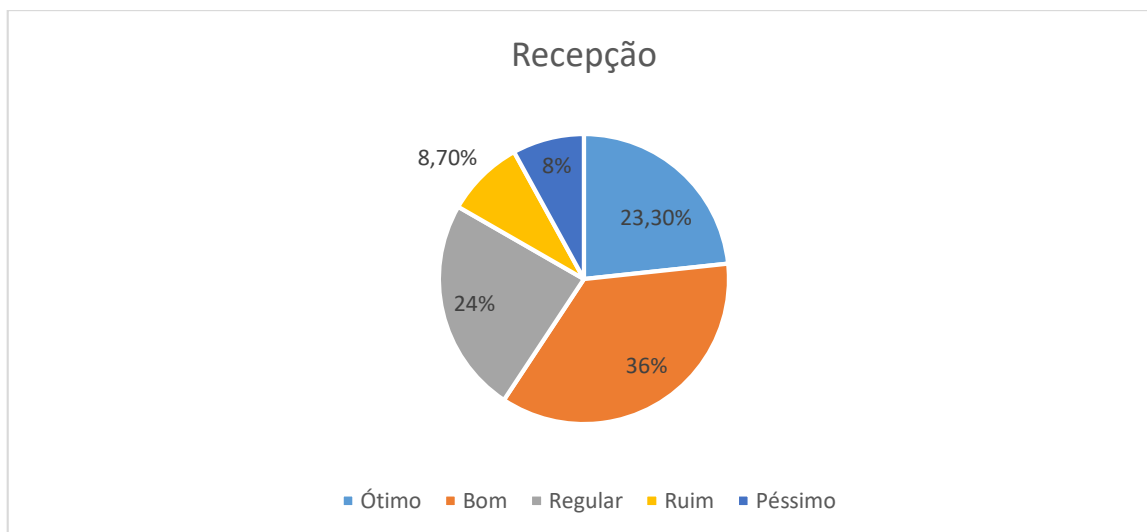
Investigar a renda familiar dos usuários que fazem uso dos serviços oferecidos pelo HV também foi alvo deste trabalho. Deste modo, foi possível comprovar que 47,3% dos usuários entrevistados enquadram-se dentro do grupo de pessoas que possuem uma renda familiar que varia de 1 a 3 salários mínimos, 18,7% no grupo de até 1 salário mínimo, 14% de 3 à 6 salários mínimos, 11,3% no grupo de mais de 6 salários mínimos e apenas 8,7% dos entrevistados se encaixam no grupo dos que não possuem renda nenhuma, de acordo com o exposto no *gráfico 4*.

Tendo, portanto, sido identificado que a maioria das pessoas que fazem uso dos serviços do HV enquadram-se dentro das classes “D” e “E”, classificação essa exposta pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), podemos inferir a importância do Hospital Veterinário na oferta de serviços à população, enaltecendo a imprescindibilidade do serviço extensionista prestado, como também o cumprimento do principal objetivo da administração pública, o de suprir as necessidades e os interesses de um determinado grupo de indivíduos.

#### 4.2.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS A RESPEITO DO ATENDIMENTO DO HV/UFPB

Compreender a percepção dos usuários é algo extremamente importante, pois estabelece um canal de diálogos, entender o discernimento destes desde o início é imprescindível, dado que eles passam a se sentir mais considerados e contemplados.

Gráfico 5: Atendimento do HV - recepção.

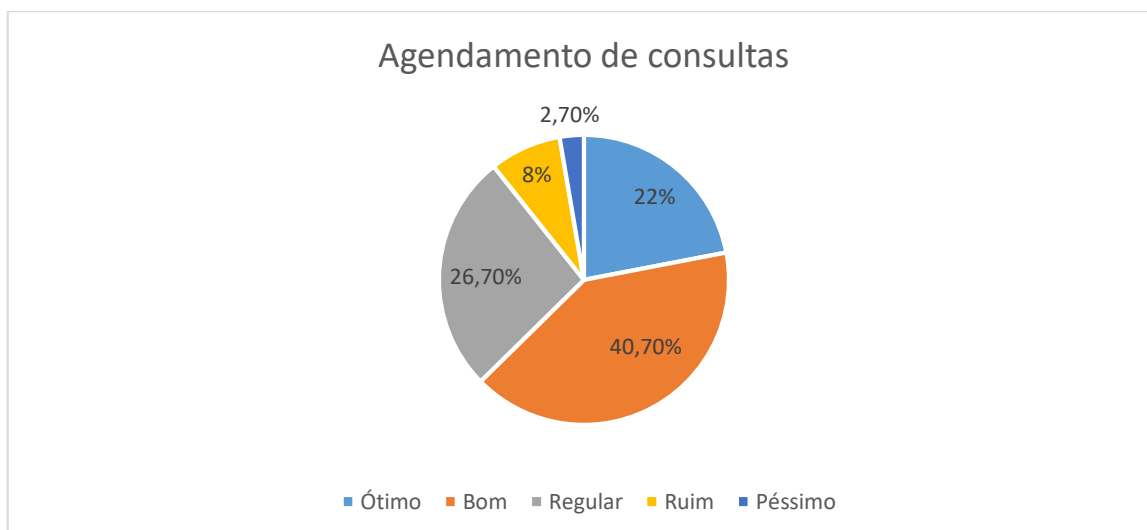


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quando estes foram questionados a respeito do atendimento dos profissionais da recepção, as respostas foram classificadas da seguinte forma: um grupo de 23,3% dos usuários disse que os profissionais deste setor ofereciam um ótimo atendimento, 36% informou que ofereciam um bom atendimento, 24% classificou o atendimento como regular, 8,7% como ruim e 8% como péssimo, como apresentado no *gráfico 5*.

Diante deste resultado, é imprescindível buscar entender em quais pontos o setor está acertando, para que haja continuidade e se possível se aperfeiçoe ainda mais, e em quais pontos se está errando, para nesses quesitos buscar a correção, melhorando os índices apresentados no gráfico acima.

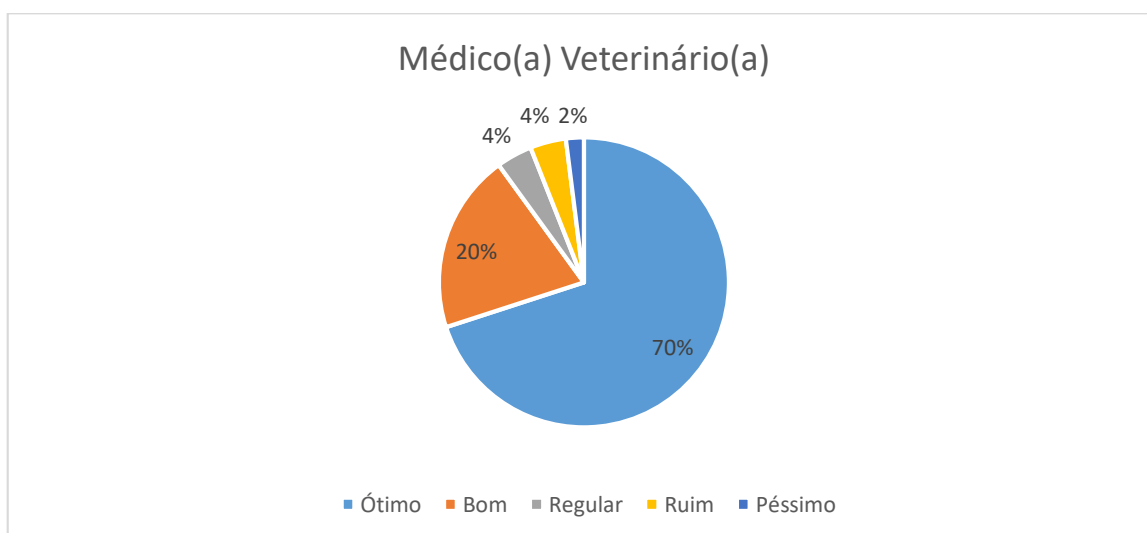
Gráfico 6: Atendimento do HV - agendamento de consultas.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Seguindo o padrão do *gráfico 5* que expõe os dados da qualidade do atendimento da recepção, esse que revela a qualidade dos serviços de agendamento de consultas mostra que 40,7% dos usuários considera essa atividade boa, 22% considera ótima, 26,7% considera regular, 8% considera ruim e apenas 2,7% considera péssima (*gráfico 6*). Do mesmo modo, é necessário investigar onde estão ocorrendo falhas para que essas, segundo as possibilidades dos profissionais, sejam corrigidas.

Gráfico 7: Atendimento do HV - Médico Veterinário

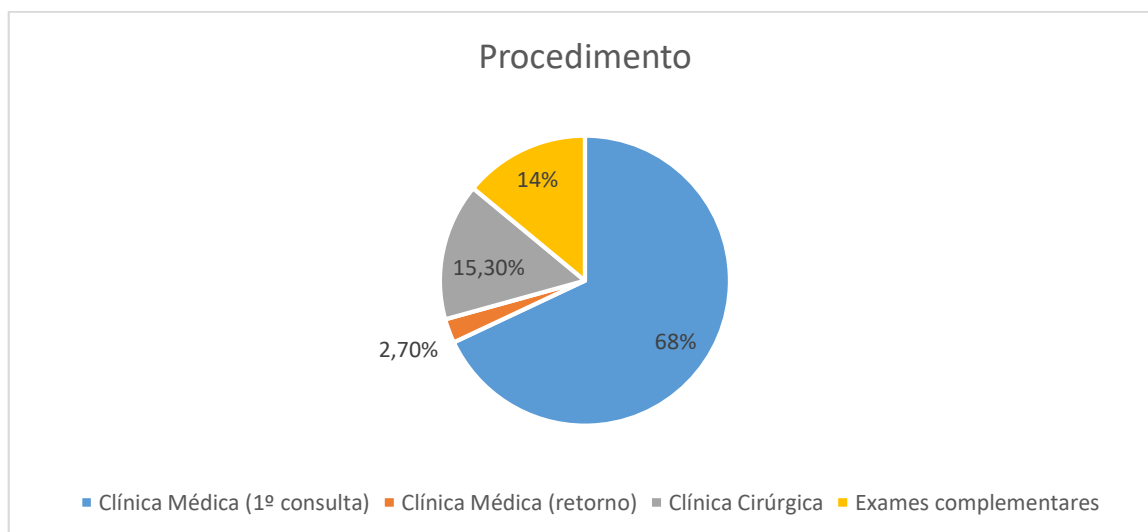


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quando perguntado aos usuários como eles classificariam o atendimento do médico veterinário, 70% dos entrevistados afirmaram que consideravam ótimo, 20% consideravam bom, 4% regular, 4% ruim e 2% péssimo, como demonstrado no *gráfico 7*.

Isso revela que o HV está acertando na condução dos aspectos técnicos, atividade-fim da instituição, corroborando com a afirmativa de Cervone (2013) descrita no capítulo 2, que para que um hospital seja referência, ele deve possuir, obrigatoriamente, os melhores profissionais.

Gráfico 8: Atendimento do HV - procedimento.

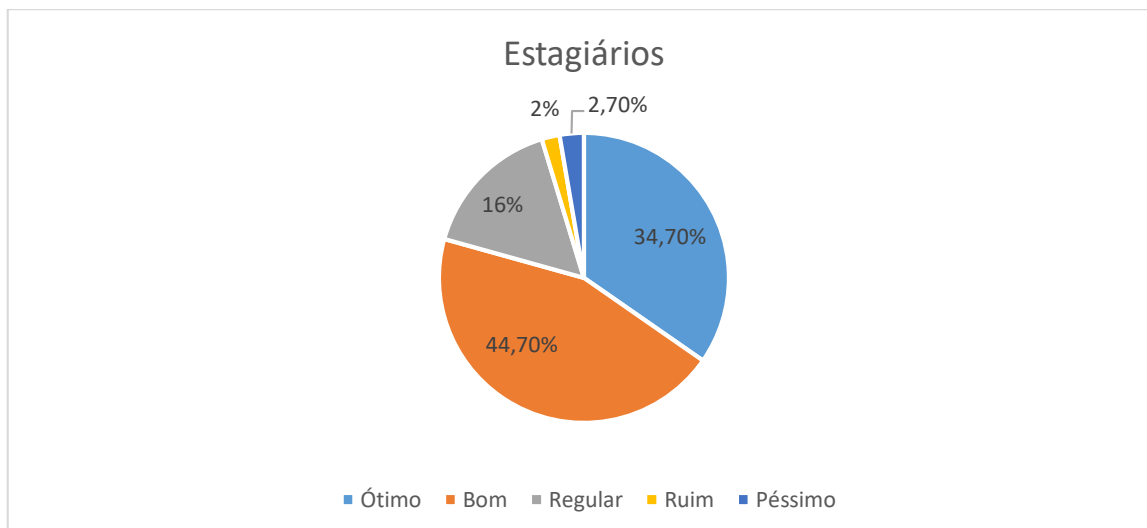


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A pesquisa procurou saber quais os principais serviços procurados pelos usuários, desta forma foi possível identificar que 68% dos usuários buscou atendimento na clínica médica como 1º consulta, 15,3% buscou atendimento na clínica cirúrgica, 14% buscou fazer a realização de exames complementares (US, RX, Hemograma, Bioquímicos e etc.), e 2,7% buscou atendimento também na clínica de pequenos, porém desta vez, como retorno, como exposto no *gráfico 8*.

Sabendo do grande número de atendimentos realizados na clínica médica, é necessário identificar se o número de profissionais é suficiente para a demanda, como também se o HV suporta a quantidade de atendimentos, referindo-se a questão de infraestrutura.

Gráfico 9: Atendimento do HV - estagiários.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

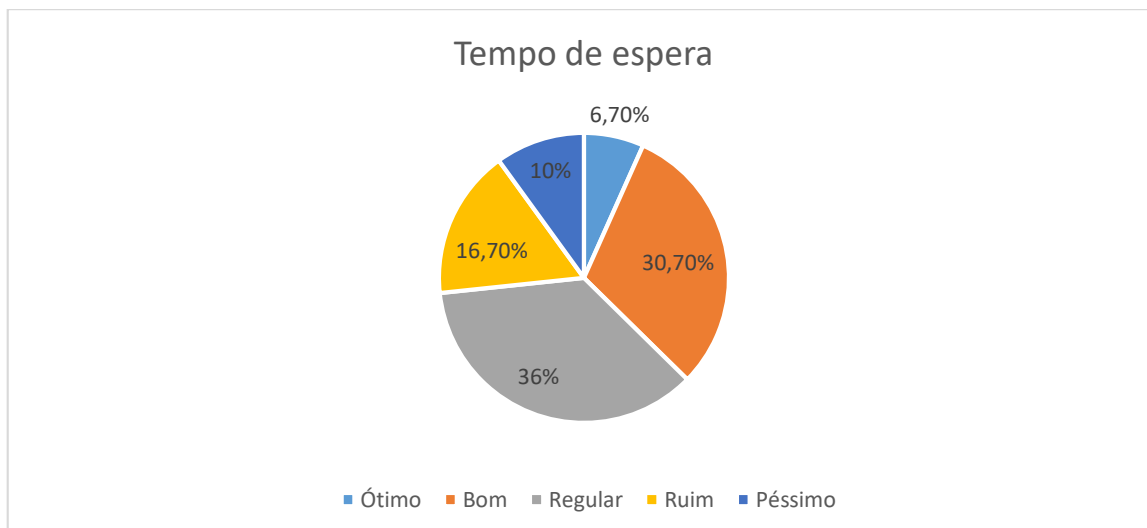
Preocupar-se com todos os setores é imprescindível para a realização de um atendimento adequado e satisfatório que venha suprir todas as expectativas do consumidor, visto que os estagiários são parte fundamental do processo de atendimento hospitalar prestado pelo HV, compreender como os usuários apercebem-se deste grupo é extremamente importante. Quando perguntado como eles classificariam a equipe de estagiários, o resultado foi o seguinte: 44,7% classificou como bom, 34,7% como ótimo, 16% como regular, 2% como ruim e 2,7% como péssimo, de acordo com o apresentado no *gráfico 9*.

Importa nesse quesito frisar aquilo que foi falado por Cervone (2013) que uma gestão eficiente passa pela formação de profissionais altamente habilitados, sendo o HV uma instituição que contribui na formação de Médicos Veterinários, acredita-se que os resultados confirmam uma das principais finalidades do hospital, contribuir com o ensino.

Mesmo perante resultados positivos, faz-se necessário identificar o porquê de aproximadamente 20% dos entrevistados considerarem a equipe de estagiários de regular a péssimo, quais as condutas tomadas, e como o HV pode orientar os mesmos para que essa percepção seja alterada e possam ser alcançados novos índices, dessa vez, mais favoráveis. Ficando assim como sugestão de avaliação no âmbito da gestão de pessoas do HV.



Gráfico 10: Atendimento do HV - tempo de espera.

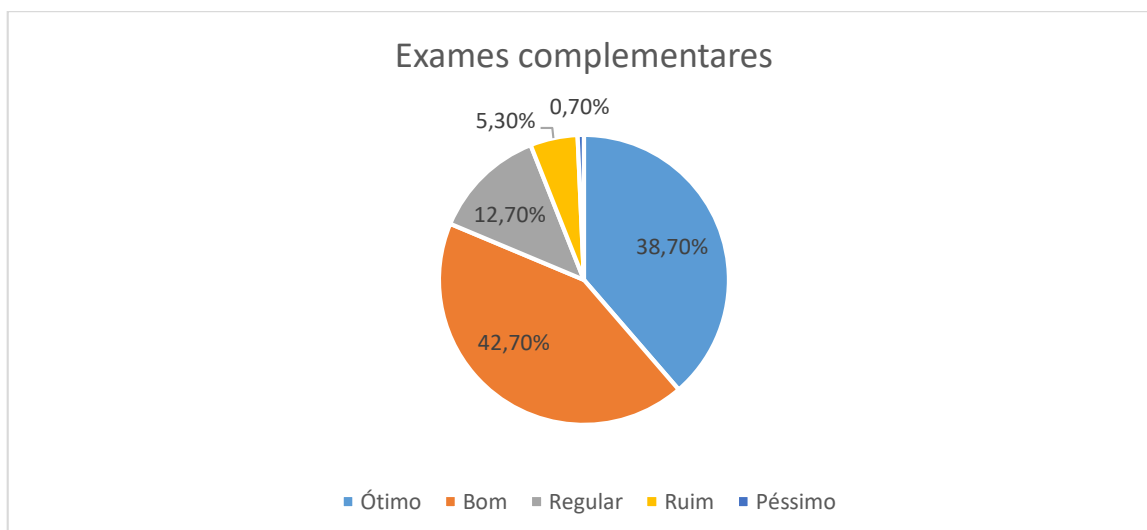


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Uma das questões mais conflitantes entre quem oferece serviços de atendimento em saúde e quem busca esses serviços é o tempo de espera, por isso foi questionado entre os usuários como eles classificariam o tempo de espera no qual foram submetidos até conseguirem receber o atendimento. Um grupo de 36%, considerou que o tempo de espera é regular, 30,7% considerou bom e apenas 6,7% considerou ótimo, dos demais grupos, 16,7% considerou ruim e 10% péssimo, conforme apresentado no gráfico 10.

Importa conhecer o porquê de tão grande número de usuários classificar o tempo de espera de regular à péssimo. Assim, passou-se a questionar a respeito do número de atendimentos, do número de profissionais, se são suficientes, e quais condições precisam ser mudadas para que esses índices sejam alterados de forma positiva.

Gráfico 11: Atendimento do HV - exames complementares.

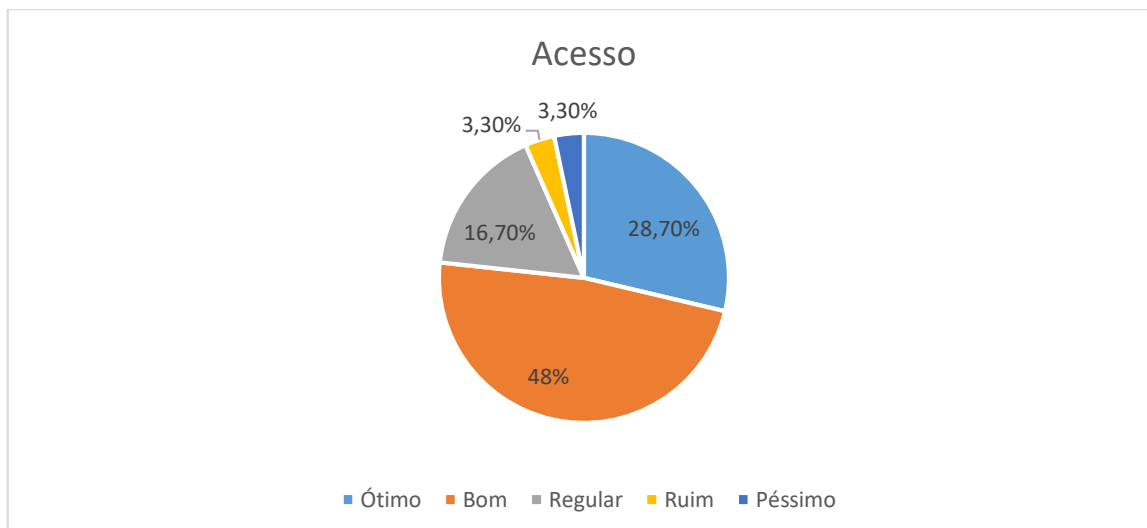


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Esta pesquisa preocupou-se em identificar como os usuários classificavam alguns outros serviços que são oferecidos pelo HV, como a realização de exames complementares, a grande maioria informou que consideravam bons e ótimos a execução destas atividades 42,7% e 38,7%, respectivamente. Dos demais usuários, 12,7% considerava a eficiência para a realização de exames regular, 5,3% ruim e apenas 0,7% péssimo, de acordo com o que o exposto no *gráfico 11*.

Visto que os exames complementares são ferramentas que possibilitam a identificação de patologias, constata-se, portanto, que o HV sendo analisado por meio do modelo Donabediano, vem atendendo ao pilar “processo” desse tripé, que trata, desde o momento em que o usuário busca o atendimento, até como são realizados os diagnósticos.

Gráfico 12: Gráfico 12: Estrutura física - acesso.

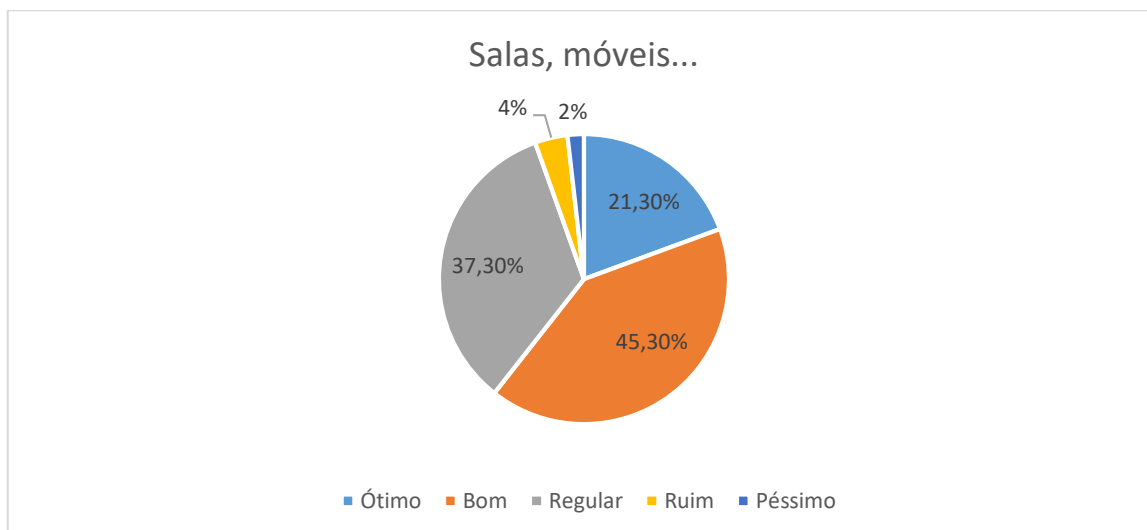


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Para classificar se um local oferece um atendimento de qualidade importa saber características das mais diversas, inclusive, questões relacionadas a infraestrutura, portanto, fez-se necessário investigar a percepção dos usuários a respeito de como eles avaliavam o acesso até ao hospital.

Muitos dos entrevistados (48%) consideraram que o acesso era bom, os que consideravam o acesso ótimo foram 28,7%, 16,7% julgou ser regular, 3,3% ruim, e 3,3% péssimo (*gráfico 12*). Levando em consideração que estamos falando de um hospital que se situa dentro de uma Universidade, importa que a superintendência comunique a direção local tais dados, para que mediante oportunidade, as possíveis alterações sejam realizadas para que os indicadores sejam positivamente modificados.

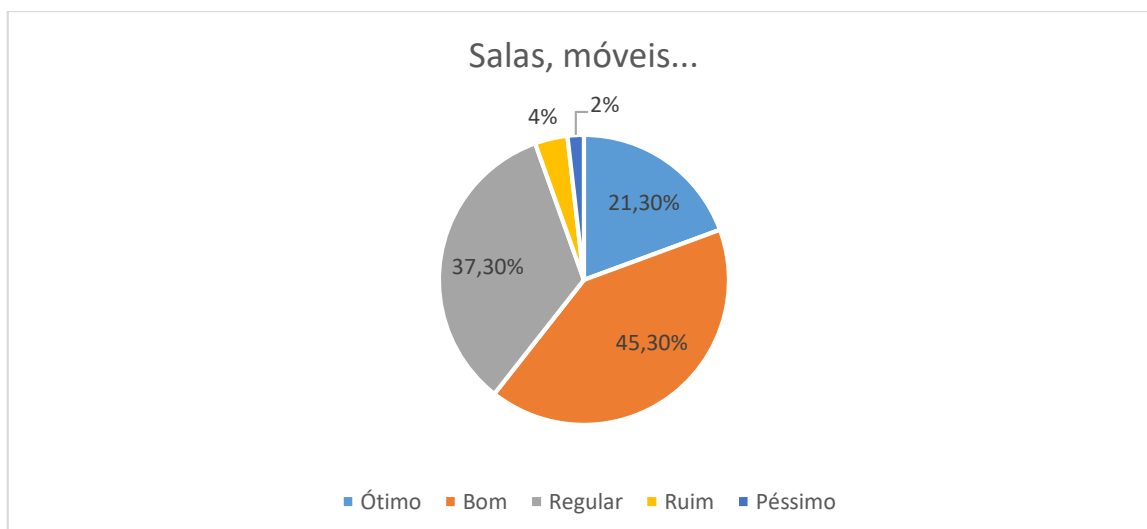
Gráfico 13: Estrutura física – segurança.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Como os usuários se sentem a respeito da segurança de um local, também determinam a qualidade do atendimento ofertado por este. Quando questionados como consideravam a segurança ofertada pelo HV, 18,7% consideravam ótima, 44% boa, 25,3% regular, 9,3% ruim e 2,7% péssima (*gráfico 13*). Através destes dados pode-se criar novas estratégias para que os usuários sintam-se seguros quando estiverem nas dependências do HV e na sua redondeza, como por exemplo a contratação de mais guardas, posicionamento de estruturas que contenham a fuga de animais, dentre outras sugestões que podem ser apercebidos mediante um estudo mais aprofundado.

Gráfico 14: Estrutura física – (salas, moveis...).



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

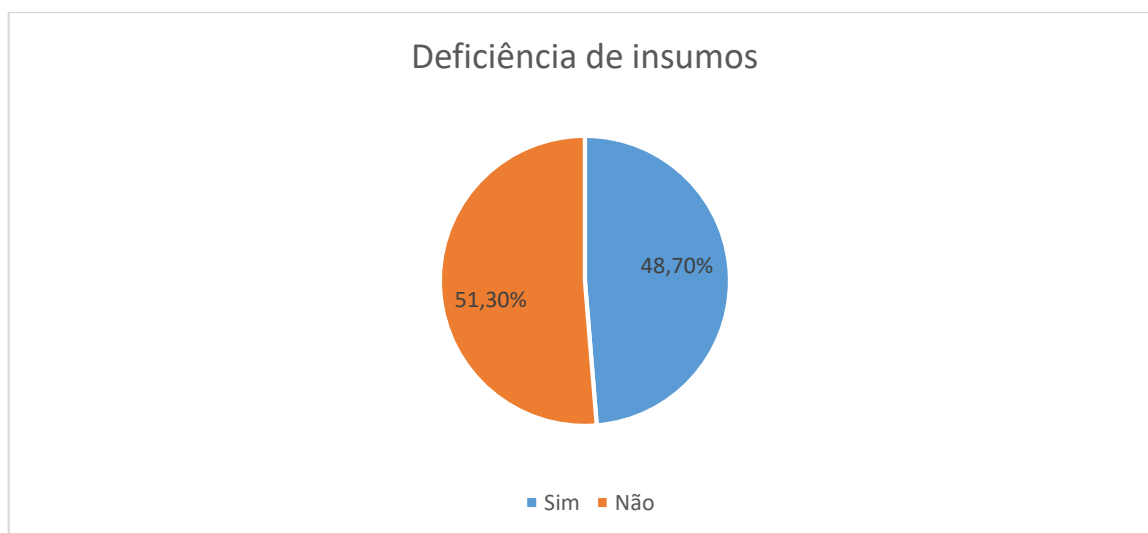
Identificar a percepção dos usuários a respeito da estrutura de salas, móveis, e equipamentos, contribui para que seja possível identificar o que precisa ser melhorado e de que forma poderá conquistar esse progresso. Do total de entrevistados 21,3% considerou a estrutura do HV como sendo ótima, 45,3% conceituou como sendo boa, 37,3% regular, 4% ruim e 2% péssima (*gráfico 14*).

Podemos, nesse ponto, notar uma discordância no que é apercebido pelos usuários em comparação ao descrito pelo superintendente do HV, que informa que apesar dos equipamentos estarem em quantidade adequada, não passam por manutenção periódica, gerando muitas vezes a impossibilidade na realização de algumas atividades dependentes destes aparelhos.

Tendo sido identificado tal divergência, procurando entender os motivos de opiniões visivelmente distintas, fica subentendido que mesmo sendo uma situação verídica, os usuários não conseguem identificá-la, provavelmente devido a equipe de Médicos Veterinários que foi positivamente avaliada, conseguir esquivar-se com destreza das dificuldades enfrentadas, tornando a realidade imperceptível.

Tal confronto de informações permite-nos inferir que o objetivo específico “estabelecer uma análise comparativa entre as percepções dos usuários e do gestor do HV/UFPB” foi cumprida

Gráfico 15: Estrutura física - insumos.

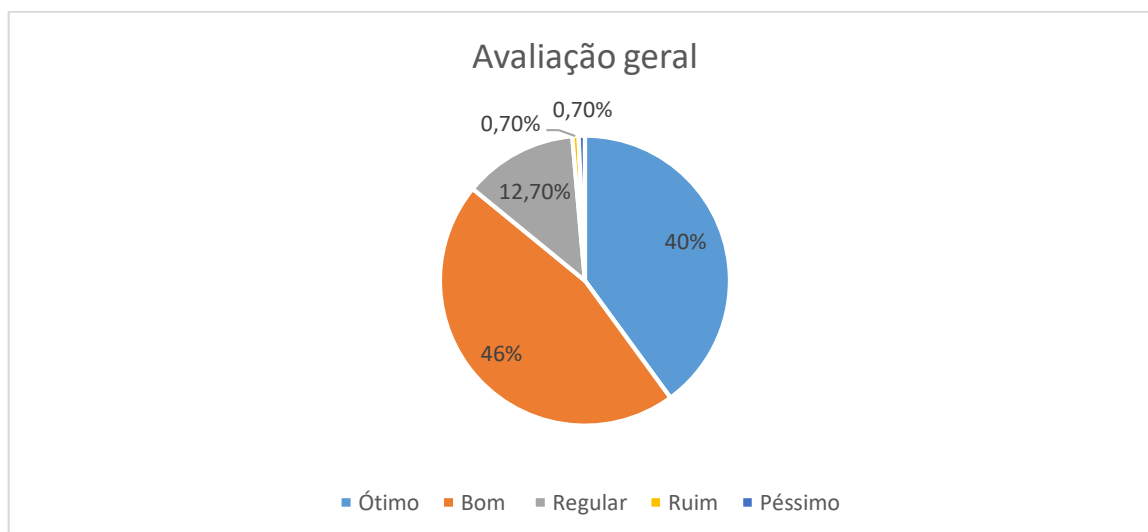


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Os entrevistados foram questionados a respeito de como eles enxergavam o HV quanto aos insumos hospitalares (soro, esparadrapo, álcool, algodão, gaze e etc.). Um grupo de 48,7% acreditava que o hospital era deficiente nesse quesito, enquanto 51,3% considerava que não havia essa falta (*gráfico 15*).

A percepção dos usuários não está em concordância com o que foi apontado pelo superintendente que informou que o HV trabalha com bem menos do que seria considerado o ideal. O que, mais uma vez, pode ser explicado pelo fato da equipe técnica contornar tais limitações.

Gráfico 16: Atendimento do HV - avaliação geral.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Os entrevistados foram questionados como eles avaliavam o HV de uma maneira geral, 40% considerou ser um ambiente que dispõe de um ótimo atendimento, 46% julgou que era ofertado um bom atendimento, 12,7% afirmou que era ofertado um atendimento regular, e 0,7% considerou ser um local que ofertava um atendimento ruim e péssimo, respectivamente (*gráfico 16*).

Gráfico 17: Atendimento do HV- reuso dos serviços.

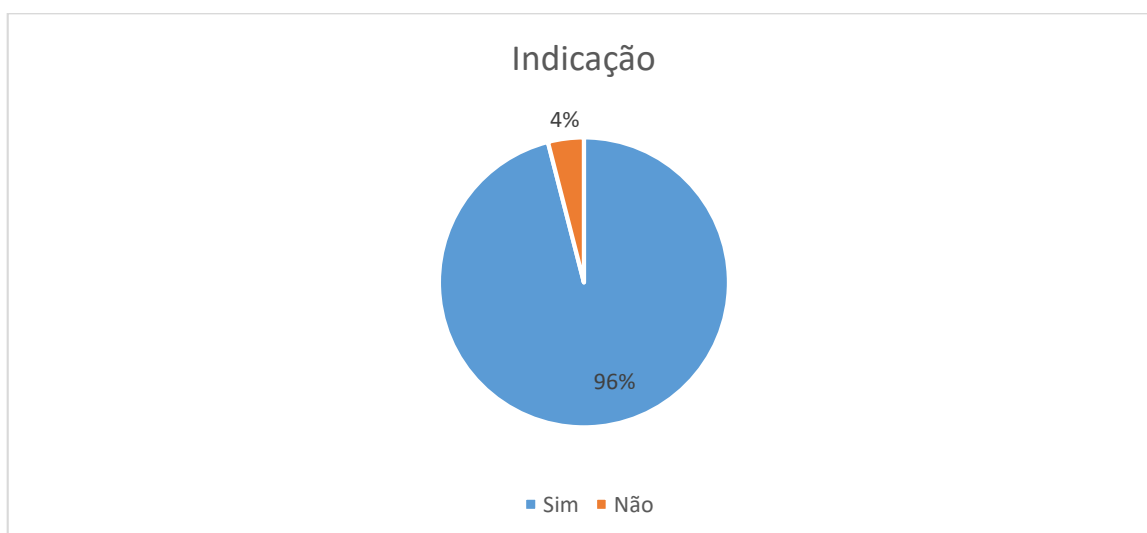


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Os usuários foram questionados se voltariam a utilizar os serviços do HV e a grande maioria respondeu que sim, um total de 96,7% contra 3,3% que disse que não voltaria a fazer uso do atendimento, como apresentado no *gráfico 17*.

Apesar de uma parcela dos entrevistados identificar alguns desconfortos sentidos no HV e durante atendimento, a instituição continua sendo a opção mais viável da cidade e região, abrangendo muitas vezes outros estados, mesmo perante a existência do atendimento privado.

Gráfico 18: Atendimento do HV - indicação.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quando perguntados se eles indicariam o HV a um amigo, 96% prontamente responderam que sim, que indicariam, contra 4% que disseram que não indicariam, conforme apresentado no *gráfico 18*.

#### 4.2.3 DETECÇÃO DAS POSSÍVEIS LIMITAÇÕES NO ÂMBITO DA GESTÃO PÚBLICA

As respostas dos usuários nos permitem diagnosticar que o HV, enquanto instituição pública, consegue cumprir com presteza seu papel, pois respeita os princípios de eficiência e eficácia. A opinião dos entrevistados expõem resultados positivos pois confirmam o atendimento adequado à comunidade respeitando as suas necessidades e suprimindo suas expectativas, de modo que esses, tem o estado de saúde de seus animais alterados positivamente.

#### 4.2.4 IDENTIFICAÇÃO DAS PRINCIPAIS DEBILIDADES E POTENCIALIDADES, EM TERMOS OPERACIONAIS, EM RELAÇÃO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO HV/UFPB

Podemos inferir que apesar das dificuldades enfrentadas pela instituição, o serviço ofertado pelo mesmo é referência na cidade e região, visto que a grande maioria dos usuários indicariam o HV.

Os usuários dispunham de um espaço para sugestão, a seguir seguem as principais sugestões elencadas:

- Melhorar o atendimento da recepção;
- Mudança na postura de alguns estagiários;
- Melhorar o tempo de espera para atendimento;
- Maior sensibilidade por parte de alguns médicos veterinários na hora do atendimento aos animais;
- Melhorar o serviço de triagem;
- Aumentar o número de profissionais;
- Melhorar quanto a questão do funcionamento dos telefones do hospital.



Essas foram algumas das sugestões dos usuários para que o HV melhorasse seu atendimento e pudesse conquistar melhoras nos índices que por hora encontram-se mal avaliados.

#### 4.3 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

A partir dos dados levantados nas seções anteriores, amparando-se na teoria do Diagnóstico Estratégico, deu-se início à construção da matriz SWOT do HV/UFPB.

Quadro 1: Análise do ambiente interno e externo.

ANÁLISE DO AMBIENTE INTERNO	
Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento à comunidade;</li> <li>• Boa avaliação do atendimento prestado;</li> <li>• Eficiência na realização de exames;</li> <li>• Equipe de Médicos veterinários e estagiários comprometida e qualificada;</li> <li>• Quantitativo de equipamentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento do setor da recepção;</li> <li>• Comunicação interna entre setores;</li> <li>• Deficiência no processo de agendamento de consultas;</li> <li>• Manutenção de equipamentos;</li> <li>• Tempo de espera.</li> </ul>
ANÁLISE DO AMBIENTE EXTERNO	
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescimento da população de animais;</li> <li>• Tendência de maior conscientização dos tutores em relação aos cuidados com a saúde animal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atual cenário político;</li> <li>• Cortes orçamentários;</li> <li>• Deficiências de insumos;</li> <li>• Mudança de contrato de empresas terceirizadas.</li> </ul>

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Como encontrado acima (*quadro 1*), foram identificados as forças que dizem respeito as características que contribuem para que o HV se destaque em comparação à outras instituições de mesmo segmento, expondo pontos que precisam ser explorados positivamente. As fraquezas revelam de forma análoga os pontos que

desfavorecem o HV, revelando o que precisa ser mudado, obviamente que, respeitando suas limitações.

De mesmo modo são mostrados os fatores que a instituição não tem controle, os dados listados na coluna “Oportunidades” revelam a configuração de um cenário que pode gerar uma melhor percepção dos usuários do HV, principalmente devido ao fato de haver uma tendência a despeito da importância de cuidar dos seus animais.

O exposto na coluna “Ameaças” apresenta os principais elementos que podem vir a prejudicar o funcionamento do HV, enquanto instituição fornecedora de serviços, salientando que tais elementos fogem do controle da gestão hospitalar, pois estão ligados a razões exteriores, e podem vir a se manifestar, devido ao atual cenário político-econômico do país.

Diante de tais resultados, entende-se que o HV/UFPB, do ponto de vista da administração estratégica, deve orientar suas ações e políticas internas para enfatizar seus pontos fortes, buscando corrigir ou dirimir seus pontos fracos, conforme se apresenta em seu ambiente interno. Por outro lado, externamente, cabe ao mesmo buscar estratégias para aproveitar as oportunidades, ao tempo em que deve se preparar para reduzir os impactos das possíveis ameaças, quando possível.

## 5 CONCLUSÃO

Todo aquele que busca um serviço de saúde, seja para si, ou para seu animal, espera que haja uma solução para a sua carência, sendo assim, as instituições que possibilitam a recuperação de saúde devem se moldar aos seus usuários para que seja gerada satisfação nos mesmos.

Procurar se aperfeiçoar é extremamente importante para que uma gestão hospitalar seja considerada excelente. Transparência e objetividade são características essenciais em uma administração hospitalar, pois isso gera integração e envolvimento entre a equipe, e quem ganha com isso são os pacientes.

Este trabalho permitiu conhecer através de visões distintas a percepção dos usuários e do gestor hospitalar e quais são as principais debilidades do Hospital Veterinário da UFPB, muitas vezes reveladas devido a limitada esfera da administração pública.

Possibilitou conhecer o perfil socioeconômico dos usuários, como também, as potencialidades do HV (profissionais, estrutura, oferta de serviços e etc.) Foi mensurado o nível de expectativa através das respostas sobre a qualidade do atendimento ofertado aos usuários, respostas essas em concordância, na maioria das vezes, com as dadas pela equipe que gerencia o hospital, desta feita, por meio dos resultados obtidos, concluímos que se faz necessário a tomada de medidas para que as principais deficiências sejam sanadas. Segue abaixo algumas sugestões:

- Preparo emocional por meio de sensibilização ofertado a toda equipe de colaboradores (servidores, estudantes e pós-graduandos);
- Diminuição no tempo de espera;
- Melhorar o serviço de agendamento de consultas, pensando mais no paciente, do que na comodidade da equipe do HV;
- Atendimento humanizado, tanto aos usuários, como aos pacientes.

A iniciativa de agir com alguns cuidados de logística tornam-se fundamentais para que algumas questões sejam solucionadas. Atentar para as necessidades do usuário são imprescindíveis para transformar o HV em uma instituição de saúde veterinária de excelência.

Inserir um planejamento estratégico propicia a instituição uma composição mais sólida, possibilitando tomadas de decisões mais assertivas em momentos mais oportunos, contribuindo para o desenvolvimento corporativo, gerando, dessa forma, maior eficiência e eficácia nos serviços oferecidos.

Obtêm-se como resposta desta pesquisa que o HV apesar das deficiências e dificuldades, é um local, que segundo os usuários, oferta um serviço de qualidade, além disso, são mínimas as mudanças que precisam ser tomadas para que a instituição alcance um nível considerável de excelência, ressaltando que algumas deficiências dependem do ambiente externo, tornando mais difícil sua resolução.

Entende-se que o HV, segundo os pilares que compõem o modelo Donabediano, segue no caminho certo, pois consegue oferecer uma estrutura considerada adequada e que apesar das suas limitações, proporciona recursos físicos e humanos satisfatórios; o processo encontra-se dentro do que é considerado apropriado, pois os profissionais atendem à demanda populacional; e o resultado que baseia-se no alcance do estado de saúde favorável também é obtido, pois a maioria dos usuários voltaria a fazer uso dos serviços, segundo dados desta pesquisa.

Acredita-se que com tais dados em mãos, o HV possa reformular políticas internas, com o intuito de corrigir as debilidades encontradas, dessa forma, solidificando a estrutura gestorial, proporcionando a instituição subsídios para que essa possa honrar com os compromissos estabelecidos em resolução interna, assim como, zelar pelo seu nome, enquanto local de formação acadêmica.

Além disso, os resultados obtidos através desta pesquisa ofertam contribuição para o desenvolvimento de novas investigações que avaliem a qualidade do atendimento hospitalar prestado por estabelecimentos veterinários. Além de outros aspectos que possam impactar na qualidade dos serviços ofertados.

## 6 REFERÊNCIAS

AUMOND, C. W. **Gestão de serviços e relacionamentos**: os 9 passos para desenvolver a excelência em serviços. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada as ciências sociais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BOGMANN, Itzhak Meir. **Marketing de relacionamento; estratégias de fidelização e suas implicações financeiras**. São Paulo: Nobel, 2002.

BRASIL. FGV. . **Qual a faixa de renda familiar das classes?** 2014. Disponível em: <<https://cps.fgv.br/qual-faixa-de-renda-familiar-das-classes>>. Acesso em: 04 out. 2019.

Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.  
BRASIL. **Constituição(1988)**. **Constituição** da República Federativa do Brasil.

CERVONE, Luiz. **A gestão eficiente no setor hospitalar**. 2013. Disponível em: <<http://www.diagnosticoweb.com.br/blogs/luiz-cervone/a-gestao-eficiente-no-setor-hospitalar.html>>. Acesso em: 06 mar. 2019.

CFMV. **Resolução nº 1275, de 24 de julho de 2019**. . [s.l.], Disponível em: <[file:///C:/Users/Win\\_10/Downloads/reso%201015\\_revogada%20pela%201275\\_2019%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Win_10/Downloads/reso%201015_revogada%20pela%201275_2019%20(1).pdf)>. Acesso em: 06 mar. 2019.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS DIREGENTES LOJISTAS (CNDL); SISTEMA DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO (SPC BRASIL). **Mercado de consumo PET**, 2017. Disponível em: <<https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas/pesquisa/3540>>. Acesso em: 17 mai. 2019.

CONSELHO DE CENTRO DO CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS/UFPB – CAMPUS II – AREIA - PB. **Resolução N° 01/2011**. Areia/PB, 28 dez. 2011. Atualizada em 25 fev. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA. Constituição (2016). **Resolução nº 1137, de 16 de dezembro de 2016**. Brasil.

DEMO, P. **Introdução à metodologia da ciência**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

DIAS, et al. **Gestão de marketing**. São Paulo: Saraiva, 2003.

DICIO. 7graus. **Dicionário Online de Língua Portuguesa**. 2009. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/>>. Acesso em: 23 fev. 2019.

GOMES, Romeu et al. **Por que os homens buscam menos os serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior**. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 3, n. 23, p.565-574, mar. 2007. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/0765.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2019.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **População de animais de estimação no Brasil - 2013 - Em milhões**. Brasil, 2013.

IBGE (Org.). **Síntese de Indicadores Sociais - SIS. 2018**. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/educacao/9221-sintese-de-indicadores-sociais.html?=&t=resultados>>. Acesso em: 04 out. 2019.

LAZZAROTTO, E. M. **Gestão de serviços de saúde: condições de trabalho nas organizações**. Cascavel: Coluna Saber, 2004.

Lima-Costa MF, Barreto SM, Giatti L. **A Situação sócio econômica afeta igualmente a saúde de idosos e adultos mais jovens no Brasil? Um estudo utilizando dados da Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílio – PNAD/ 98**. Ciência e Saúde Coletiva 2002;7:285-295.

MALIK, A. M.; SCHIESARI, L. M. C.; **Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde**. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública/Universidade de São Paulo/Editora Fundação Petrópolis, 1998. (Série Saúde e Cidadania).

MANSUR, Nancime. **A importância social do Hospital vai muito além do atendimento médico**. 2015. Disponível em: <<https://www.spdm.org.br/imprensa/noticias/item/1746-a-importancia-social-do-hospital-vai-muito-alem-do-atendimento-medico>>. Acesso em: 23 fev. 2019.

MANZINI, E. J. **Considerações sobre a entrevista para a pesquisa social em educação especial: um estudo sobre análise de dados**. In: JESUS, D. M.; BAPTISTA, C. R.; VICTOR, S. L. Pesquisa e educação especial: mapeando produções. Vitória: UFES, 2006, p. 361-386.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 2002.

OLIVEIRA, José Pedro Fernandes Guerra de. **O Princípio da Eficiência da Administração Pública**. 2017. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/59777/o-principio-da-eficiencia-da-administracao-publica>>. Acesso em: 19 abr. 2019.

PAULA, Gilles B. de. **Matriz SWOT ou Matriz FOFA: utilizando a Análise SWOT para conhecer as cartas do jogo e aumentar as chances de vitória de sua empresa!** 2015. Disponível em: <<https://www.treasy.com.br/blog/matriz-swot-analise-swot-matriz-fofa/>>. Acesso em: 05 out. 2019.

PRIDE, W. M.; FERREL, O. C. **Marketing: conceitos e estratégias**. 11. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

RIBEIRO NETO, Eduardo. **ANÁLISE SWOT – Planejamento Estratégico para Análise de Implantação e Formação de Equipe de Manutenção em uma Empresa de Segmento Industrial**. 2011. 41 f. Monografia (Especialização) - Curso de Mba – Gestão Estratégica da Manutenção, Produção e Negócios., Faculdade Pitágoras, São João del Rei, 2011.

ROESCH, S. M. **Projeto de estágio e de pesquisa em administração**: via para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de casos, São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, R. A. dos. **Metodologia Científica: a construção do conhecimento**. 7. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2007.

SCHIMITH, Maria Denise; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Acolhimento e vínculo em uma equipe do Programa Saúde da Família. **Cadernos de Saúde Pública**, [s.l.], v. 20, n. 6, p.1487-1494, dez. 2004. Fap UNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-311x2004000600005>.

STOECKEL, Luke E. et al. **Patterns of Brain Activation when Mothers View Their Own Child and Dog: An fMRI Study**. Plos One, [s.i.], v. 9, n. 10, p.1-12, 3 out. 2014.

VAVRA, T. G. **Marketing de relacionamento**. São Paulo: Atlas, 1993.



## APÊNDICE A

*Este questionário tem por objetivo pesquisar a qualidade dos serviços de atendimento prestados pelo Hospital Veterinário da Universidade Federal da Paraíba aos seus usuários. Trata-se de uma pesquisa acadêmica. Sua identidade será mantida em sigilo.*

1. Quantos funcionários o HV dispõe atualmente?  
Total de médicos:  
Total de técnicos:  
Total de serviços gerais:  
Outros:
2. Você considera que o número de servidores é suficiente para atender à demanda do HV/CCA/UFPB?
3. Os servidores que compõem a equipe técnica do HV/CCA/UFPB já participaram de algum tipo de capacitação/atualização? Especifique!
4. Os servidores que atuam na parte da recepção já participaram de algum tipo de capacitação/atualização para essa finalidade? Especifique!
5. Em relação aos equipamentos disponíveis, você considera que os mesmos estão em conformidade com as necessidades do HV/CCA/UFPB, em termos de quantidades e de estado de conservação? (Se a resposta for negativa, solicitar justificativa).
6. Em relação aos insumos disponíveis, você considera que os mesmos estão em conformidade com as necessidades do HV/CCA/UFPB, em termos de quantidades e de qualidade? (Se a resposta for negativa, solicitar justificativa).
7. A administração do HV já fez (ou faz) algum tipo de levantamento para avaliar a qualidade do serviço prestado à sociedade?
8. Já foi realizada a construção da Matriz SWOT (Matriz FOFA) do HV/CCA/UFPB?
9. Você considera que o HV vem cumprindo seu papel de integração com o ensino, pesquisa e extensão?
10. No atual contexto, diante da previsão de contingenciamento das verbas destinadas às Instituições Federais de Ensino (IFEs), quais as projeções para o HV/CCA/UFPB?
11. Você acredita que este trabalho pode contribuir de alguma maneira com o processo de gestão do HV?

## APÊNDICE B

*Este questionário tem por objetivo pesquisar a qualidade dos serviços de atendimento prestados pelo Hospital Veterinário da Universidade Federal da Paraíba aos seus usuários. Trata-se de uma pesquisa acadêmica. Sua identidade será mantida em sigilo.*

### I. IDENTIFICAÇÃO

1. Sexo:  
☐ Masculino                      ☐ Feminino
2. Idade:  
☐ De 18 a 20 anos      ☐ De 21 a 40 anos  
☐ De 41 a 60 anos      ☐ Mais de 60 anos
3. Escolaridade:  
☐ Ensino Fundamental Incompleto  
☐ Ensino Fundamental Completo  
☐ Ensino Médio Incompleto  
☐ Ensino Médio Completo  
☐ Ensino Superior Incompleto  
☐ Ensino Superior Completo  
☐ Outro
4. Renda Familiar:  
☐ Nenhuma renda  
☐ Até 1 salário mínimo  
☐ De 1 a 3 salários mínimos  
☐ De 3 a 6 salários mínimos  
☐ Mais que 6 salários mínimos

### II. SOBRE O ATENDIMENTO DO HOSPITAL VETERINÁRIO

#### **\*Em sua opinião:**

1. O atendimento da equipe da recepção foi?  
☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo
2. O serviço de marcação de consultas foi?  
☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo
3. O atendimento do Médico(a) Veterinário(a) foi?  
☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo
4. Qual o tipo de procedimento você buscou no HV?  
☐ Clínica Médica (1º consulta)  
☐ Clínica Médica (retorno)  
☐ Clínica Cirúrgica  
☐ Exames Complementares [Ultrassonografia, Eletrocardiograma, Raio-x, Hemograma, Bioquímicos, Parasitológicos]
5. Como você classifica a equipe de estagiários?  
☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo
6. Como você classifica o tempo de espera para atendimento?  
☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo
7. Como você classifica a eficiência do HV para a realização de exames?  
☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

### III. SOBRE A ESTRUTURA DO HOSPITAL VETERINÁRIO

1. Como você classifica o acesso?  
( ☐ ) Ótimo ( ☐ ) Bom ( ☐ ) Regular ( ☐ ) Ruim ( ☐ ) Péssimo
2. Como você classifica a segurança do local?  
( ☐ ) Ótimo ( ☐ ) Bom ( ☐ ) Regular ( ☐ ) Ruim ( ☐ ) Péssimo
3. Como você classifica a estrutura física (salas, móveis...)?  
( ☐ ) Ótimo ( ☐ ) Bom ( ☐ ) Regular ( ☐ ) Ruim ( ☐ ) Péssimo
4. Sentiu alguma deficiência quanto aos insumos hospitalares (soro, medicamentos, esparadrapos, álcool...)?  
( ☐ ) Sim ( ☐ ) Não

### IV. AVALIAÇÃO GERAL

1. De uma forma geral, como você avaliaria o Hospital Veterinário da UFPB?  
( ☐ ) Ótimo ( ☐ ) Bom ( ☐ ) Regular ( ☐ ) Ruim ( ☐ ) Péssimo
2. Você voltaria a utilizar os serviços do HV, caso necessitasse?  
( ☐ ) Sim ( ☐ ) Não
3. Você indicaria o HV a um amigo?  
( ☐ ) Sim ( ☐ ) Não
4. Espaço para sugestão:

---

---

## ANEXO I

### MODELO DE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012,MS.

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre...(citar título)..... e está sendo desenvolvida por ....(citar nome dos pesquisadores)....., do Curso de..... da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação do(a) Prof(a) ..... (se for o caso)

Os objetivos do estudo são ....(citar utilizando termos acessíveis ao entendimento dos participantes, sem alterar o sentido dos mesmos)..... A finalidade deste trabalho é contribuir para ..... (Colocar neste ponto do termo os benefícios diretos ou indiretos aos participantes da pesquisa ou à comunidade).

Solicitamos a sua colaboração para (colocar o tipo de procedimento a ser realizado, como por exemplo: entrevista e seu tempo médio de duração), como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de saúde e publicar em revista científica nacional e/ou internacional. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto. Informamos que essa pesquisa..... (Colocar neste ponto do termo uma avaliação dos possíveis riscos e/ou desconfortos para o participante da pesquisa, bem como medidas a serem tomadas pelo pesquisador para prevenir e/ou minimizar tais riscos).

Esclarecemos que sua participação (ou a participação do menor ou outro participante pelo qual ele é responsável) no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (se for o caso). Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do(a) pesquisador(a) responsável

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

João Pessoa , \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Impressão dactiloscópica



\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante ou responsável legal

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para o (a) pesquisador (a).....  
-----Telefone: ----- ou para o Comitê de Ética do CCM: : Centro de Ciências Médicas, 3º andar, sala 14 -  
Cidade Universitária - Campus I, Universidade Federal da Paraíba, CEP: 58051-900 - Bairro Castelo Branco -  
João Pessoa-PB Telefone: (83) 3216.7619 E-mail: [comitedeetica@ccm.ufpb.br](mailto:comitedeetica@ccm.ufpb.br)